

障がいを理由とする差別の解消を推進するための
九度山町職員対応要領

平成29年2月
九度山町

目次

■対応要領		ページ
対応要領	<u>1</u>
■留意事項		
第1 趣旨		
1 九度山町職員対応要領の策定	<u>3</u>
2 九度山町職員対応要領の位置付け		
3 九度山町職員対応要領の対象となる職員		
第2 障がい者を理由とする不当な差別的取り扱い及び合理的配慮		
1 対象となる障がい者、社会的障壁	<u>4</u>
2 不当な差別的取り扱いの禁止	<u>4</u>
(1) 基本的な考え方		
(2) 正当な理由の判断の視点		
3 合理的配慮の提供	<u>6</u>
(1) 基本的な考え方		
(2) 過重な負担の考え方		
第3 本町の取り組み		
1 相談体制の整備	<u>9</u>
(1) 相談等の体制		
イ 相談の対象		
ロ 相談窓口・調整		
(2) フロー図	<u>11</u>
(3) 記録・報告の様式等		
イ 記録・報告の様式	<u>12</u>
ロ 報告の方法等	<u>14</u>
2 環境の整備	<u>14</u>
3 職員の研修・啓発	<u>15</u>
4 見直し等	<u>15</u>

1	合理的配慮の具体例	
	(1) 案内、誘導に関する配慮例	16
	(2) 窓口対応（面接等）に関する配慮例	16
	(3) 書類の記入等に関する配慮例	17
	(4) 文書作成に関する配慮例	18
	(5) 会議に関する配慮例	18
	(6) 講演会等に関する配慮例	19
	(7) 庁舎管理に関する配慮例	20
	(8) その他の配慮例	20
2	障がいに応じた留意点	
	(1) 視覚障がいのある人	22
	(2) 聴覚・言語障がいのある人	25
	(3) 盲ろう者	29
	(4) 肢体不自由のある人	30
	(5) 内部障がいのある人	32
	(6) 高次脳機能障がいのある人	35
	(7) 難病がある人	38
	(8) 重症心身障がいのある人	39
	(9) 知的障がいのある人	40
	(10) 発達障がいのある人	44
	(11) 精神障がいのある人	47
3	不当な差別的取扱いに当たり得る具体例	49
4	正当な理由があると認める場合の対応	50
	フロー図	
5	過重な負担があると認められる場合の対応	52
	フロー図	
6	用語解説	54
	社会的障壁・意思の表明・ガイドヘルプ・コミュニケーションボード ノートテイク・障害者等用駐車区画・白杖・点字ブロック・SPコー ド・聴覚障がい者のコミュニケーションの方法・盲ろう者のコミュニ ケーションの方法・車いす介助のポイント・ヘルプマーク・オストメ イト対応トイレ・成年後見制度・身体障害者補助犬	

障がいを理由とする差別の解消を推進するための九度山町職員対応要領

(趣旨)

第1条 この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）を踏まえ、法第7条に規定する事項に関し、九度山町職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が、九度山町の事務又は事業の実施に当たり、適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(対象職員)

第2条 この要領の対象となる職員は、町長部局、出納室、議会事務局及び教育委員会に属する職員をいう。

(障がい者)

第3条 この要領の対象となる「障がい者」とは「身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」と総称する。）がある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」をいう。

(障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止)

第4条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、町の事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由として、障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第5条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、町の事務又は事業を行うに当たり、障がい者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、障がい者の権利利益を侵害することにならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供しなければならない。これに当たり、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第6条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項に注意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意するとともに、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい者を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障がい者を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - (2) 障がい者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 監督者は、障がい者を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第7条 町の事務又は事業に関する障がい者を理由とする差別的取扱いや合理的配慮の提供について、障がい者、その家族及びその他関係者(以下「相談者」という。)からの相談に的確に対応するため、次のとおり体制を整備する。

- (1) 相談者は、手紙、電話、ファックス、メールなど任意の方法を用いて相談を行うことができるものとする。
- (2) 職員は障がいの種別や障がい者の状態等に配慮して、丁寧に相談に応じる。また、相談内容を所属長に報告するとともに、所属で情報を共有し、組織で対応する。
- (3) 福祉課は、職員が適切に対応できるよう、所属課からの相談に応じる。この場合、福祉課は、必要に応じて外部の専門家等に相談・事例検証・協議等を行うことができる。
- (4) 所属課に寄せられた相談等は、福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しながら情報共有を図り、以後の相談等に活用する。

(研修・啓発)

第8条 障がい者を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 新たに職員となった者に対しては、障がい者を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、研修を実施する。
- 3 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

附 則

- 1 この要領は、平成29年2月1日より施行する。
- 2 この要領は、国が法に基づき策定する差別解消の推進に関する基本方針や障がい者を理由とした差別に関する相談事例を踏まえ、必要があると認めるときは、所要の見直しを行うこととする。

第1 趣旨

1 九度山町職員対応要領の策定

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）が平成28年4月1日から施行されることに伴い、本町が事務・事業を実施するに当たり、また、本町職員が障がい者に対応するに際して、法を遵守し、障がいを理由として不当な差別的取扱いを行わないよう、また、社会的障壁（※①）の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を提供するよう、法第10条第1項の規定に基づき、「九度山町職員対応要領」を策定します。

なお、行政機関等が事業主としての立場で労働者に対して行う障がいを理由とする差別を解消するための措置（募集・採用時の応募者や採用後の職員への対応）については、障害者雇用促進法及び同法に基づく厚生労働大臣の「差別禁止指針」「合理的配慮指針」（平成27年3月）等の定めるところによります。（法第13条）

2 九度山町職員対応要領の位置付け

九度山町職員対応要領は服務規律の一環として策定するものであり、職員はこれを遵守しなければなりません。

この対応要領は、個別の場面において個々の障がい者に対する合理的配慮を的確に行えるようにするための環境の整備など、ハード面（施設や設備の改善・整備など）及びソフト面（制度や体制の改善・整備、職員研修など）の両面において、各課室局が積極的に取組を進めなければならないことを示すものです。

3 九度山町職員対応要領の対象となる職員

九度山町職員対応要領の対象となる職員の範囲は、町長部局、議会事務局及び教育委員会に勤務するすべての一般職の職員（再任用職員・臨時的任用職員を含む。）及び非常勤職員です。

第2 障がいを理由とする不当な差別的取り扱い及び合理的配慮

1 対象となる障がい者、社会的障壁

法及びこの対応要領の対象となる障がい者は、「身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」と総称する。）がある者であって、障がい及び社会的障壁（※①）により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」（障害者基本法第2条第1号と同義）です。（法第2条第1号）

「社会的障壁（※①を参照）」とは、「障がいがある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物・制度・慣行・観念その他一切のもの」（障害者基本法第2条第2号と同義）をいいます。（法第2条第2号）

ポイント

- ここでいう障がい者は、何らかの心身の機能の障がいがあって、社会的障壁（※①）（バリア）により日常生活又は社会生活の制限を受ける方を広くとらえるもので、障害者手帳の所持者に限りません。
- 高次脳機能障がいは、精神障がいに含まれます。また、難病に起因する障がいも、ここでいう障がいに含まれます。
- 女性である障がい者は、障がいに加えて、女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることにも留意する必要があります。
- 制度や慣行等も障がい者の社会的障壁（※①）になることがありますので、既存の制度等（条例や規則等の規定を含む。）について、障がいを理由とする差別を解消する観点から点検・改善することも必要です。

2 不当な差別的取り扱いの禁止

(1) 基本的な考え方

法は、事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由として障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならないと規定しています。（法第7条第1項、第8条第1項）

これは、障がい者に対して、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し、提供に当たって場所・時間帯などを制限し、又は障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を

侵害することを禁止するものです。

ポイント

- 障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要となる次のような特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。
 - ・障がいのない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
 - ・合理的配慮の提供（6～8ページ、16～20ページを参照）による障がいのない者との異なる取扱い
 - ・合理的配慮の提供等のために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいの状況等を確認すること。
- 不当な差別的取扱いとは、その事務・事業について、本質的に関係する諸事情が同じであるのに、正当な理由なく、障がい者を障がいのない者よりも不利に扱うことです。

(2) 正当な理由の判断の視点

障がい者に対するサービス等を拒否し、又は制限するなどの取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は、「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いにはなりません。

正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障がい者や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害の発生の防止等）及び事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。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するものとし、理解を得るよう努めるものとします。

ポイント

- 「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。
- また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないといったことは適切ではありません。
- 正当な理由について説明するに当たり、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の理解が困難な場合（障がいの特性により本意が伝わりにくい場合もある。）は、必要に応じ、家族、介助者等の補助を求めることができるものとします。

3 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

事務事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から現に社会的障壁（※①）の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合は、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう障がいの特性や具体的場面・状況に応じ、社会的障壁（※①）を除去するための必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）をしなければなりません。（法第7条第2項、第8条第2項）

◆合理的配慮に関しては、次のことに留意する必要があります。

（範囲等）

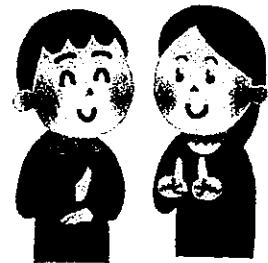
- ・事務事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
- ・障がいのない者と同等の機会を提供するためのものであること。
- ・事務事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。

（状況に応じた対応等）

- ・合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁（※①）の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであること。
- ・当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、柔軟に対応がなされるものであること。
- ・合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであること。
- ・障がいの状態等が変化することもあること。
- ・障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。

（意思の表明）

- ・意思の表明（※②）は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられること。
- ・知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合（障がいの特性により本意が伝わりにくい場合もある。）には、障が



- い者の家族、介助者等が本人を補助して行う意思の表明（※②）も含むこと。
- ・意思の表明（※②）がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁（※①）の除去を必要としていることが明白である場合には、適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働き掛けるなど、自主的な取組に努めることが望ましいこと。

（環境の整備との関係）

- ・各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なること
- ・多数の障がい者に共通する社会的障壁（※①）が存在する場合、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、個別的な対応（合理的配慮）をその都度するのではなく、環境の整備を考慮に入れることが重要であること。

ポイント

- 障害者権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障がい者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。
- 「合理的配慮」と「環境の整備」は密接な関係にあります。合理的配慮が個別的な対応であるのに対し、環境の整備は不特定多数の障がい者を主な対象とする事前的な改善措置です。

同様の合理的配慮を必要とするケースが多数又は継続的に見込まれる場合は、そのための環境の整備を進めることで、合理的配慮に要する人的負担・コストの軽減や合理的配慮の質の向上が期待されます。個別の対応では負担が過重となるために実現できなかった社会的障壁（※①）の除去も、環境の整備を進めることで実現できることがあります。
- 障がいやその特性について理解しようとする姿勢が、障がい者から意思の表明（※②）を受け、状況に応じた合理的配慮をするためのベースになります。

なお、各々の事務・事業を行うに当たっては、ミスや誤解を与えることにより町民に不利益が生じないように、丁寧な対応、正確・簡潔な説明等が求められることは言うまでもありません。障がい者に対する合理的配慮も、そのような基本姿勢に立って行われるものです。
- 障がいのある方の状況に応じて、対応する職員や課が変わるなど複数の関係者が関わる場合があります（例えば、子どもの発達状況によって支援の内容が

変わるなど)。このような場合に合理的配慮が的確に行われるためには、関係職員、関係課、あるいは関係機関の相互の連携（情報共有や引継ぎ等）が大切です。

(2) 過重な負担の考え方

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・客観的に判断する必要があります。

- ① 事務・事業への影響の程度（目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

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するものとし、理解を得るよう努めるものとします。

ポイント

- 社会的障壁（※①）の除去のための措置について、体制や予算上の制約により求められた対応ができない場合でも、まずはその訴えを傾聴し、代替案や次善策など他の方法がないか、将来的な見通しはどうか、「環境の整備」につなげることはできないか等をよく検討したうえで、その結果を本人に丁寧に説明するものとします。
- なお、過重な負担に当たるとする判断に「客観性」が必要なことや、合理的配慮を義務付ける法の趣旨を形骸化することのないようにすべきことは、「正当な理由」の場合（50ページを参照）と同様です。
- 説明するに当たり、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の理解が困難な場合（障がいの特性により本意が伝わりにくい場合もある。）は、必要に応じ、家族、介助者等の補助を求めることができるものとします。

第3 本町の取り組み

1 相談体制の整備

(1) 相談等の体制

イ 相談の対象

国及び地方公共団体は、障がい者及びその家族その他の関係者からの障がいを理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、障がいを理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」とされています。(法第14条)

本町では、上記の相談のうち、原則として本町の所管する事務事業に関する相談を受けるものとします。

ポイント

- 「その他の関係者」とは、介助者、代理人等の障がい者の相談を支援する者を指します。また、「障がいを理由とする差別」とは、不当な差別的取扱いをすること及び合理的配慮をしないことであり、環境の整備や制度の運用の在り方も視野に入れることとなります。
- 本町の事務事業に関わらない事業者の対応などに関する相談については、当該事務事業を所管あるいは指定や許認可等を行っている（当該事務事業について一定の指導監督権限を持つ）担当部局や機関につなげることが基本となります。
また、人権全般に関する相談については、これまでから人権擁護委員（和歌山地方法務局・常設人権相談所）が受けています。
<http://lifelink-db.org/common/session/index/38410>
- 日常的に様々な相談を受けている関係団体や相談支援事業者等から本町に問い合わせ等がされることもありますので、適切に対応してください。

ロ 相談窓口・調整

上記イの相談は、当該事務事業を所管する課等（以下「各課室局等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じ、各課室局等において問題の解決に向け相談者と調整を行います。

各課室局等は、調整の困難なケースについては、福祉課と協議し、相談者と調整・再調整を行います。

障がい者等が各課室局等に相談しにくい場合は、福祉課が相談を受け、

各課室局等と対応について協議・調整します。また、福祉課は、各課室局等における困難事例に対するサポート（助言、情報提供等）も行います。

各課室局等は、相談内容及び対応結果を記録し、福祉課に報告するものとしてします。

相談等の体制については、新たな機関を設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることが法の考え方です。各事務事業の各課室局等が窓口となることは、当該事務事業を自律的に見直す契機にもなるものです。

ポイント

- 「各課室局等」とは、各課、室、局のほか、学校、幼稚園などです。
- 学校や幼稚園は教育委員会事務局の担当課を通じて、福祉課に必要な協議又は報告をしてください。

障がいを理由とする差別に関する相談 記録兼報告書

所属	課(室・局)		
対応者		担当者	
		(対応者と異なる場合)	

相談年月日	年 月 日	終結年月日	年 月 日
相談の方法	<input type="checkbox"/> 来庁 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> その他()		
要望の内容	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 調べて(教えて)欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> その他()		
相談者 <small>※相談者の同意の範囲で聴取</small>	氏名	<input type="checkbox"/> 匿名希望	連絡先 - -
	本人との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他()	
障がい者本人 <small>※可能な範囲で聴取 ※本人が相談者である場合は、性別、障がい別のみ記載</small>	住所		
	氏名	性別	連絡先 - -
	障がい	<input type="checkbox"/> 視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 内部 <input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 発達 <input type="checkbox"/> 高次脳機能 <input type="checkbox"/> 難病 <input type="checkbox"/> その他()	
	住所		

相談内容	<input type="checkbox"/> 本町の事務事業に関する相談(本町の対応等) <input type="checkbox"/> 本町の事務事業に関する相談(指定管理者又は委託先、許可等を行っている事業者の対応等) <input type="checkbox"/> 本町の事務事業に関する事以外での相談
	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱いに関する相談 <input type="checkbox"/> 合理的配慮に関する相談 <input type="checkbox"/> 環境の整備や制度の運用に関する相談 <input type="checkbox"/> その他()
	<詳細>

対応内容	<input type="checkbox"/> 相談者に回答した（回答日： 年 月 日） （回答方法： <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> その他（ ）） <input type="checkbox"/> 障がい者本人に回答した（回答日： 年 月 日） （回答方法： <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> F A X <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> その他（ ）） <input type="checkbox"/> 他の相談機関や他の部署を紹介した 〔 <input type="checkbox"/> 和歌山県 <input type="checkbox"/> 人権擁護委員会 <input type="checkbox"/> その他（ ） 〕 <input type="checkbox"/> 特に説明や対応を求めるものではなかった。
	（上記以外の対応内容、経過、特記事項、参考情報、相談者、障がい者本人の反応など）
当該事案を踏まえた取組等	※F A X、メール、書面により回答した場合は、添付してください。 (所属課等内において、事務の改善、体制整備、又は研修等への反映、予算措置などにつながった場合は、検討中であるものを含めてその内容を記載)

※チェック欄は、該当項目がある場合は、全てをチェックすること。

福祉課受付	年 月 日
年 月 日	

ロ 報告の方法等

(ア) 各課室局等

- 当該相談事案が集結したとき（それ以上、相談者への対応ができない状態になったときを含む。）は、速やかに「障がいを理由とする差別に関する相談記録兼報告書」（以下「記録兼報告書」という。）を作成し、その都度、福祉課に提出します。
- 相談を受けた後の対応経過や事案が終結した後の取組については、随時、記録兼報告書に追記・上書きします。

(イ) 福祉課

- 各課室局等から送付された記録兼報告書を基に、庁内の相談・対応事例及びこれを踏まえた取組事例を集約し、整理します。
なお、整理した情報には、相談者や障がい者が識別される情報（氏名、住所等）は含めないものとします。
 - 整理した情報は、橋本・伊都地域自立支援協議会権利擁護部会に報告し、相談等の事案について協議します。
 - 整理した情報及び権利擁護部会における協議内容については、定期的に各課室局等にフィードバックします。また、必要に応じ、各課室局等内における相談事案に係る対応の経過又は障がいを理由とする差別の解消に向けた取組の状況について、照会します。
 - なお、福祉課が相談を受けた場合は、同課が記録兼報告書を作成し、これを用いて、各課室局等又は各課室局等と必要な協議をします。
- ※ 相談等に関して知り得た情報については、個人情報の保護及び守秘義務の観点から適切に取り扱うものとします。

2 環境の整備

法は、個別の場面において個々の障がい者に対して行われる合理的配慮を的確に行うために、必要な環境の整備に努めなければならないとしています。（法第5条）

環境の整備は、不特定多数の障がい者を主な対象として行われる事前的改善措置であり、例えば、次のようなものがあります。

- ・ 公共施設におけるバリアフリー化
- ・ 意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・コミュニケーションボード（※④）等の設置・人的支援
- ・ 円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティ（情報サービスのアク

セスのしやすさ・使いやすさ)の向上

環境の整備には、ハード面だけでなく、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

ポイント

- 環境の整備には、予算措置が必要なもの、制度改正が必要なものなども想定されるため、あらかじめ各課室局等において組織的・計画的に取り組むことが不可欠です。
- 障がいのある方に複数の課等が関わる場合は、合理的配慮が的確に行われるためには関係課等の連携が大切ですが、このような連携を確保する体制を整えておくことも「環境の整備」の一つであると言えます。

3 職員の研修・啓発

本町における障がいを理由とする差別の解消に向けた取組を確実なものとするためには、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要です。

そのため、次のような観点から、各種研修等を積極的に実施するものとします。

- ・法の趣旨及びこの対応要領の周知徹底
- ・障がいに関する理解の促進（障がい者から話を聞く機会を設ける研修等）

4 見直し等

この対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などを踏まえ、適時、必要な見直し・充実を図るものとします。

対応要領を変更するときは、策定するときの手續に準じて、あらかじめ障がい者その他関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、変更後は遅滞なく公表するものとされています。(法第10条第5項)

第4 資料

1 合理的配慮の具体例

合理的な配慮は、社会的障壁（※①）の除去を必要としている人の年齢、性別及び障がいの状態、具体的な場面や状況に応じて異なる、多様かつ個別性の高いものであるが、次のような取組が合理的配慮の具体例として考えられる。

なお、記載した具体例は、過重な負担が存在しないことを前提に記載していること、また、あくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

(1) 案内、誘導に関する配慮例

- 駐車場、庁舎の入り口やその他の受付対応時に、口頭説明に加えて案内図やメモ等を手渡す。
- 段差がある場合、車いす使用者にキャスター上げ等の補助をします。
- 目的の場所等まで案内する際、障がいのある人のペースにあわせた速さで歩く。その際、歩く位置（前後・左右や距離）について、障がいのある人の希望を聞く。
- 案内する際、必要に応じて車いすを押ししたり、ガイドヘルプ（※③）をしたりする。
- 大きな荷物等を持っている場合は、相手の意思を確認した上で、代わりに持つ。

(2) 窓口対応（面接等）に関する配慮例

- ドアを開閉する等入室の際に介助する。
- いすを引く（車いす使用者であればいすをどかす）など、座りやすいよう介助する。
- 家族、介助者や支援者、法定代理人等付き添いがいる場合、家族等の席を隣に用意する。
- 障がいの特性のため、頻繁に離席の必要がある場合、座席位置を入り口付近にする。
- 弱視の方から申し出があった際、照明の近くなど見え方に応じた場所に案内する。
- 障がいのある人の求めに応じて、筆談、読み上げ、手話など相手の障がいの特性に応じたコミュニケーションに配慮する。
- 対人関係が苦手な人の場合、緊張がやわらぐよう、穏やかな対応を心がける。

- 言葉で説明することが苦手な人に応対する場合、本人をあせらせることがないように、ゆっくりとした応対を心がける。また、相手の様子等から内容を推測して尋ねるなど、意思確認に配慮する。
- 手話通訳が行えない場合、筆談で応対したり、身振り、図や表示物を使用して説明等したりする。
- 難しい内容を理解することが苦手な人に説明する際、絵や図を利用したり、モデル（実物）を示したりしながら説明する。また、分かりやすく丁寧に説明する。
- 抽象的な話が苦手な人に対し、比喻や暗喩、二重否定表現などを用いずに、具体的に、また、簡潔に分かりやすい表現を使って説明する等、意思疎通に配慮する。
- コミュニケーションが苦手な人に対して、コミュニケーションボード（※④）等を利用して意思を確認する。
- 筆談を必要とする人の対応のため、筆談用のメモやホワイトボード等を用意する。
- 障がいのある人から申し出があった場合、ゆっくりと、丁寧に、また必要に応じて繰り返し説明する。内容が理解できているか、時折確認する。
- 言葉による説明だけで理解することが難しい障がいのある人には、メモなどを渡す。
- 疲労を感じやすい障がいのある人から別室で休憩の申し出があり、別室の確保が難しい場合、本人等に事情を説明し、対応窓口の近くに長いすを移動する等、臨時的に休息できるスペースを確保する。
- 他人との接触や、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、周囲の方の理解を得たうえで、状況に応じて別室を用意する。
- 長時間立って待つことに負担がある人が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得たうえで、障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 現金を徴収する場合は、金額が分かるように電卓の表示板を見やすいように向ける、紙に書く、口頭で述べるなど、障がいの特性に応じて適切に対応する。

(3) 書類の記入等に関する配慮例

- 書類を記入してもらおう際、記入方法を示したり、分かりやすく説明したりする。
- 不随意運動等により書類等を抑えることが難しい障がいのある人に対し、書類を押さえたり、バインダー等を提供したりする。

- 視覚障がいのある人や読み書きが苦手な人に書類手続きをしてもらう際、必要に応じてその内容を読み上げて説明する。また、記名等が必要な場合、本人の要請に応じて代筆する。

(4) 文書作成に関する配慮例

- 聴覚障がいのある人や会話が苦手な人が問い合わせできるように、連絡先に電話番号に加えてファックス番号やメールアドレスを記載する。
- 視覚障がいのある人への文書を作成する際、拡大文字や見分けやすい配色について配慮する。
- 難しい内容を理解することが苦手な障がいのある人への文書を作成する際、文字を大きくしたり、漢字に振り仮名を振ったりする。また、比喩や抽象的な表現をさけ、簡潔で分かりやすい言葉で表現するほか、絵や図を活用する等分かりやすい文書作成に配慮する。

【文書作成時の配慮ポイント】

1 文字の大きさ

- 読みやすい文字の大きさに配慮する。
 - 「A4」サイズの場合12～14ポイントが見やすい。

2 字体（フォント）

- 読みやすい字体を選択する。
 - 一般的にゴシック体は文字の太さが均一で読みやすい。

3 字間・行間・余白

- 読みやすさを考えて、適度な字間・行間・余白をとる。

4 文章表現

- 正確に、分かりやすく表現する。
- 難しい用語はできるだけ分かりやすい言葉に替える。
- 難しい人名や地名等には振り仮名を振る。
- 専門用語や外来語を使用する場合、必要に応じて注釈をつける

5 色づかい

- 色覚特性のある人に配慮した色づかいを心がける。

(5) 会議に関する配慮例

- スロープ、エレベーターや障がい者用トイレ、障害者等用駐車区画が設置されている会場で開催するよう心がける。
- 障がいのある人の来場が多数見込まれる場合、必要に応じて、一般の駐車区画を障がいのある人用の駐車区画として確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 非公表又は非公開情報を扱う会議等において、守秘義務が守られることを前提に、障がいのある人の出席を求める場合、障がいのある人の意思疎通や理解を援助する者の同席を認める。
- 手話通訳者が同席した場合、手話通訳が見やすい席の配置を行う。要約筆記者が同席し、ノートテイク（※⑤）を行う場合、本人の隣に席を確保する。
- 会議を進行する際、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚障がい、聴覚障がいや知的障がいのある人に配慮し、ゆっくりと、丁寧なペース配分を心がける。
- 拡大文字、点字版、振り仮名を付けるなど、出席者の状態に応じた資料の用意に配慮する。
- 拡大文字や点字版の資料を用意した場合、障がいのない人に配付した資料とページ番号が異なる場合があるため、ページ番号を示しながら説明する際は注意する。

(6) 講演会等に関する配慮例

- 障がい者の参加が想定される町主催行事には、手話通訳及び要約筆記の配置に配慮し、参加申込書には手話通訳や要約筆記等の必要な配慮を申し出てもらふ記載欄を設ける。
- 事前申し込みを必要としない不特定多数の参加者が来場する町主催行事には手話通訳や要約筆記の配置に配慮する。広報の際には手話通訳や要約筆記を配置していることを記載する（町広報に掲載依頼を行う際は手話通訳や要約筆記を配置していることを明記する。通訳者には事前に原稿等を配布する）。
- 手話通訳や要約筆記を配置した場合、手話通訳やスクリーンが見やすい座席を確保する。
- 入場口に階段や段差等がある場合に別の入場口を設ける。
- バリアフリー情報を入れた会場案内図を用意する。
- 参加申込を要する事業を実施する場合、申込書に配慮の必要性及びその内容を



記載してもらい、適切に対応できるよう準備する。

- 問い合わせや申請等を、電話、FAX、メール等多様な方法で対応する。また、広報物等には電話番号、FAX番号、メールアドレス等多様な連絡手段を記載する。

※ その他、(5) 会議に関する配慮例も参照。

(7) 庁舎管理に関する配慮例

- 施設設備に係る合理的配慮について、すぐに対応することが困難な場合、改修工事の機会に考慮する等、計画的な環境整備を検討する。
- 移動に配慮を要する人のために障害者等用駐車区画（※⑥）（車いす使用者用駐車区画、ゆずりあい駐車区画）を建物の入り口やスロープの近くに用意する。
- 障害者等用駐車区画について、健常者が利用することのないよう注意を促す。
- 車いす使用者が利用しやすいカウンター等の設置に配慮する。
- 車いす使用者の移動に支障がないよう、庁内の整理整頓を心がけ、移動スペースを確保する。

(8) その他の配慮例

- 災害や事故が発生した場合、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障がいのある人に対し、メモやボード等を用いて、筆談によって分かりやすく案内し、誘導する。
- 映像資料を制作した場合、字幕の付与に配慮する。
- 「身体障害」「身体障害者」の表記に配慮する。
(※略称（「身障」「身障者」）で呼ばれることを不快と感じる当事者もいることから、平成17年3月22日付人権第210号及び障第810号「人権の立場に立った「身体障害者」に対する表現について」において略称を用いないよう通知している。)
- 高い所に置かれたパンフレット等を取って手渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- パンフレットを作成する際、音声コードを添付するなど、視覚障がいのある人に配慮する。

～参考～

内閣府ホームページ「合理的配慮等具体例データ集 合理的配慮サーチ」

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

※合理的配慮例や参考事例が掲載されている。

2 障がいに応じた留意点

障がいのある人と接する際は、それぞれの障がいに応じた対応や配慮が必要である。代表的な障がいとその特性、必要な配慮等を以下に記載していますが、同じ障がいであっても障がいを負った時期等により、必要な配慮は異なる（例：中途失明した人には点字を使えない人がいます、中途失聴した人には手話を使えない人がいます）。

また、障がいのある児童は成人とは異なる支援や発達段階に応じた支援が必要である。特に、保護者が子どもの障がいを理解する態度を持つようになるまでは、その心情等に対する配慮も必要である。さらに、性同一性障がいなど本人の性自認等に配慮した対応を要する場合があることに留意する必要がある。

ただし、障がいのある人はことさら特別な人ではない。また、障がいの特性によって日常生活において困ったり、不便を感じたりする場合もあるが、だからといって、障がいのある人が不幸というわけでもない。あくまでも同じ社会の一員として対等に接することが重要である。

【サポートのポイント】

- ①まずは「何かお手伝いすることはありますか」の一言から
➤コミュニケーションのスタートは声かけから。
- ②相手の気持ちを尊重して
➤障がいのある人は特別な人ではありません。対等な立場、同じ目線で接するようにします。
- ③コミュニケーションを大切に
➤きちんと聞く事が理解に、理解が信頼関係につながります。
- ④コミュニケーションの方法は人それぞれ
➤その人に応じた方法でコミュニケーションを。
- ⑤必要なサポートも人それぞれ
➤一番よいサポートとは、その人が必要とするサポート。

※ ここでは、各障がいの主な特性や必要な配慮、サポート方法等を記載していますが、和歌山県障害福祉課で発行しているサポートハンドブックも併せて参考として下さい。

<サポートハンドブック>

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040400/supporthb/supporthb.html>

1 視覚障がいのある人

視覚障がいのある人の中には、まったく見えない人(全盲)と見えづらい人がいます。

全盲の人には、生まれた時から視力のない先天性の人と、何らかの理由で失明した後天性の人がいます。後天性の人は、失明した時期によって、視覚的な情報に関する知識量が異なり、点字を読めない人もいます。

見えづらい人の状況は様々で、眼鏡などで矯正しても視力が弱い(弱視)、細かい部分が分かりにくい、光がまぶしい、見える範囲が狭い(視野狭窄:視野の一部が欠けている、半分しか見えない、望遠鏡をのぞき込んでいるように見える)など、その状態は様々です。また、特定の色が分かりにくいという人(色覚特性)もいます。

人は生活に必要な情報の約8~9割を視覚で取得していると言われており、視覚障がいのある人は様々な困難を抱えながら生活しています。

(1) 視覚障がいのある人の様子

- 目からの情報が得にくい。
 - 音声や手で触ることなどにより情報を入手している。
 - 触れることによって、物の形や位置を確認している。
- 文書を読むことや書類に文字を記入することが困難である。
 - 点字を利用する人もいるが、視覚障がいのある人が誰でも利用するとは限らない。(中途失明した人には点字を使えない人が多い)
 - 弱視の方はルーペ等を利用する人もいる。
 - タッチパネル式の操作が難しい。
- 一人で移動することが困難である。特に慣れていない場所は不安が大きい。
- 外出時等は白杖を使用。盲導犬を連れている人もいる。
 - 白杖(※⑦)の触れた感じや足の裏の感じから床の状態や道路の様子を判断している。
- 移動の際、点字ブロックを利用している。
 - 点字ブロック(※⑧)の上に物や自転車が置かれていると移動が妨げられる。



(2) 必要な配慮

① 話しかける時のポイント

- 視覚障がいのある人は困っていても、周囲に人がいるかが分からず、介助を求

めることに困難なことが多いため、戸惑っている様子を見かけたら、まず、「大丈夫ですか」「何かお困りですか」等と声をかける。

- 声をかける時は、相手の真正面から話しかける。必要に応じ、自分の名前を伝える。
 - 後ろから話しかけられても、自分が話しかけられていると気づかないことがある。
 - 周りの状況が分からないので、相手から声をかけられなければ会話が始まらないことがある。
 - 知っている人でも、声だけでは誰か分からないことがある。
- はっきりとした口調で、ゆっくりと話す。
- 席を外す時や戻ってきた時は、その都度、必ず声をかける。

②説明する時のポイント

- 「こちら」「その」などあいまいな表現をせずに、「50cm左」「一歩前」「あなたの正面」等具体的に説明する。
 - 「あれ」「これ」「あちら」「こちら」といった指示語では「何」か、「どこ」か分からない。
 - 物の名前を話すなど具体的に説明する。
 - 指さしやジェスチャーで表現しても伝わらない。
- 触れることができるものは、必要に応じて相手の了解を得たうえで、触って確認してもらい、説明する。
- 方向や位置を説明するときは、視覚障がいのある人の向きを中心に説明する。
- 資料がある場合、相手の要請に応じて資料を読み上げる。
 - 読み手の判断で要約することなく、正確に読み上げるよう心がける。
 - プライバシーに配慮し、声の大きさに注意する。

③その他

- 資料は相手の状態に配慮したものを用意する。
 - 見えづらい方には拡大した資料を用意する。
 - 点字を利用する人もいるが、視覚障がいのある人全員が点字を読めるわけではない（中途失明した人には点字を使えない人が多い）。
- 印刷物を作成する際は、SPコード（※⑨）を添付する。
- インターネットで情報を提供する際は、画面拡大ソフトや音声読み上げソフト

等を有効活用するなど、視覚障がいのある人に配慮したホームページ作りを心がける。

- 書類にサイン等が必要な場合、必要に応じて代筆する。
 - 必ず本人に確認し、書類の記載内容等を説明した上で代筆する。
 - 代筆できない書類に、弱視の方にサインしてもらう際は定規などを記入欄の下部にあてると記載する場所が分かりやすい（黒色など色の濃いものが分かりやすい）。
- お金を受け渡しする際は、紙幣と硬貨に分けて種類毎に手渡す。
- 飲み物を運んだ際は「2時の方向にコーヒー」など、テーブルを時計の文字盤に見立てて説明すると分かりやすい。
- 中途失明の人は白杖（※⑦）を使用して歩行することや点字の利用が困難な人が多い。
- 点字ブロック（※⑧）の上やすぐ近くに物を置いたり自転車を止めたりしないようにする。
 - 視覚障がいのある人は、点字ブロック（※⑧）の上を白杖（※⑦）で障害物がないか確認しながら歩行しているが、障害物があるとわかっていても避けて通ることは難しい。
 - 転倒してしまうと方向が分からなくなることもある。
 - 障害物確認のため前方で白杖の杖先を左右に振っているため、点字ブロック（※⑧）のすぐ近くにも障害物がない方が望ましい。
- 盲導犬には触ったり、食べ物を与えたりしない。
 - 視覚障がいのある人と外出をしている盲導犬は大事な仕事の最中である。

2 聴覚・言語障がいのある人

聴覚障がいのある人には生まれつき聞こえない「ろう（あ）者」と、音声言語を獲得した後に聞こえなくなった「中途失聴者」がいます。また、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。また、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない方がいます。

聞こえ方は様々で、補聴器がなくてもなんとか会話を聞き取れる方、補聴器をつければ会話が聞き取れる方、補聴器をつけると大きな音は分かるが、会話は聞き取れないなど、人それぞれです。また、片方が聞こえて、片方が聞こえない（聞こえにくい）という人もいます。

聴覚障がいのおきた年齢や程度によって、話すことができる人、話すことができても発音が不明瞭な人、話すことが難しい人がいます。

聞こえ方やこれまでの生活によって、人それぞれのコミュニケーション方法を身につけています。また、障がいがあることが外見から分かりにくいいため、困っていることが伝わらなかつたり、誤解を受けたりすることがよくあります。

(1) 聴覚・言語障がいのある人の様子

- 言葉や音声による情報が得にくい。
 - 先天性のろう者の場合、手話でコミュニケーションをとる人が多い（聴覚障がいのある人すべてが、手話ができるわけではない）。
 - 難聴者は補聴器や人工内耳で聞き取りを補う（補聴器等を使用してもすべて聞き取れるわけではない）。
 - 文字、図、写真、表情などの視覚から情報を入手している。
 - 緊急時の情報が伝わりにくく、周囲の状況が分からず不安を感じている。
 - 後ろから来た自転車のベルや車のクラクションに気付けない。
 - 病院の呼び出しや電車のアナウンス放送等を聞き取れない。
- 外見から障がいがあることがわかりにくく、誤解を受ける。
 - 声をかけたのに無視されたと思われる。
 - 中途失聴の人は話すことができるため、聞こえないということが理解してもらいにくい。
- 会話によるコミュニケーションがとりにくく、困った状況にあるのか、何に困っているのかが伝わりにくい。
 - 聴覚障がいのある人のコミュニケーションには様々な方法（※⑩）が

あるが、一つだけで十分ということではなく、話す場面や相手によって複数の方法を組み合わせ、理解を深めている。

➢ 言語障がいがある場合、思っていることをうまく伝えられない。

● 非常時（事故や災害の時）の情報伝達が困難で、不安を感じている。

● 聴覚障がいがおきた年齢や程度によって読み書きが苦手な人もいる。

➢ 聴覚を活用して言語を習得することが難しく、聴覚障がいのある人の国語力は様々であるため、筆談する場合でも、相手に合わせる必要がある。また、長い文章を避け、簡潔に表現することが望ましい。

【聴覚障がいのある人が誤解されがちなこと】

・ 全員手話ができるとは限らない。

➢ 中途失聴の方では手話を使えない人が多い。

・ 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない。

➢ 補聴器を使用しても明瞭に聞こえず、音の有無が分かる程度の人もある。

・ 声に出して話せても聞こえているとは限らない。

➢ 中途失聴の方は音声言語を獲得しているため、聞こえない（聞こえにくい）が話すことはできる。

（2）必要な配慮

手話、指文字、要約筆記、筆談、口話、ジェスチャー等相手にあわせた方法で、必要に応じて組み合わせる。

① 音声会話のポイント

● できるだけ、周りに雑音が少ないところで話すよう心がける。

● 表情や口元の動きが見えるように相手の正面を向く。

➢ 聴覚障がいのある人は聞き取る際、相手の口元の動きや表情も参考にしている。

● 話し始める際は、相手の意識がこちらに向いているか確認する。

➢ 合図をするなど、必要に応じて注意を向けてもらってから話し始める。

● ゆっくりとした口調で話しかける。

➢ 早口は聞き取りにくい。

● 言葉のまとまり（文節単位）で区切りながら、はっきりとした口の動きを心がける。

➢ 一音ずつ区切ると、かえって単語や文節の区切りが分かりにくい。

＜例＞ お名前は何ですか？

× お・な・ま・え・は・な・ん・で・す・か？

○ おなまえは ・ 何ですか

- 声の大きさに注意する。
 - 聞こえない（聞こえにくい）からといって、周囲に聞こえるような大声で話したりせずに、プライバシーに注意する。話し方や声の大きさについて確認するとよい。
- 穏やかで、にこやかな表情を心がける。
 - 声の雰囲気分からないため、相手の表情から感情を汲み取っている。
- 話の内容が聞き取れているか、顔の表情や返事などに注意する。
 - 聴覚障がいのある人にとって口話は集中を必要とする。時折説明が伝わっているか確認することによって、小休止をはさむことができる。
- 文字、身振りや実物の掲示など視覚情報を利用する。
- 分かりにくい言葉は筆談やジェスチャーを併用する。また、手がかりとなる言葉を挿入する。
 - 聞こえにくい言葉でも、手がかりとなる言葉を挿入したりジェスチャーを交えたりすることで内容を推測できる。何の話をしているか伝えてもよい。
- 会議や交流会など、複数の人で話をする時はできるだけ一人ずつ話すよう心がける。
 - 1対1では音声による会話ができても、複数の人が一度に話すと聞き取りが難しい。手話通訳者や要約筆記者がいる場合でも、複数の人が一度に話すと通訳が難しい。情報が十分伝わるような配慮が必要である。
- 相手の言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをせずに聞き返したり、紙などに書いてもらったりして、内容を確認する。
- 大切な話はメモなどを渡す。

②筆談時のポイント

- 文章は短く、分かりやすい言葉で簡潔に記載する。
 - 文章が長くなると分かりにくい。丁寧な言葉を使う必要はない。
 - 日本語が苦手な人もいることに留意する必要がある。

- 日常使う漢字を使用する。
 - かな文字が多くなると、言葉のまとまりが分かりにくくなる。
 - 漢字から意味を理解することができる。
- 記号や図を利用して分かりやすくする。
 - 視覚的に図式化された表現の方が分かりやすい。
 例) 朝食は7時にご用意させていただきますが、よろしいでしょうか。
 - 朝食は7時でいいですか。
 - 朝食 7時～ OK?
- 本人が書いた表現に不十分な点があっても、内容を汲み取るようにする。
 - 幼少時から重度の聴覚障がいのある人の中には、言葉の習得に影響があり、読み書きが苦手な人もいる。分かりにくい場合は確認する。

③その他

- その人の状態に応じたコミュニケーション方法をとる。
 - どのようなコミュニケーション方法（会話方法）がよいか確認する。
 - 手話ができる人であれば、手話による対応が好ましい。
- 講演会やシンポジウムなどに聴覚障がいのある人が参加する場合、手話通訳や要約筆記の配置に配慮する。
 - あらかじめ手話通訳及び要約筆記の配置を計画し、案内することが望ましい。
- 手話通訳や要約筆記がいる場合でも、本人に話しかける。
- 案内表示を掲示すると分かりやすい。
 - 筆談に応じることを掲示しておけば、聴覚障がいのあることを不安なく伝えやすい。
- 連絡手段としてファクシミリや電子メールを活用する。
 - 案内文書を送付する際は連絡先にファックス番号とメールアドレスを記載する。
- 筆記用具等がない場合、携帯電話を利用してもよい（画面に文字を入力）。
- 発語が不明瞭で言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをせずに内容を確認する。
- 資料を見ながら説明を聞くことが困難な人に対し、資料やスクリーンボード等を指しながら、ゆっくり、分かりやすい言葉で説明する。
- 要約筆記利用でのロールや用紙、ログの扱いについては、二次利用せず、記録を残すのであれば別に準備する。

3 盲ろう者

盲ろう者とは視覚と聴覚の両方に障がいのある人のことをいいます。目と耳という人間の主要な二つの感覚機能に障がいがあるため、独力でコミュニケーションや情報入手、移動等ができない、あるいは極めて困難な状態にあるため、日常生活や社会生活に大きな困難を抱えています。

障がいの程度は様々であり「全く見えず、聞こえない」「見えにくく、聞こえない」「全く見えず、聞こえにくい」「見えにくく、聞こえにくい」等人によって異なります。

(1) 盲ろう者の様子

- 盲ろう者と一口に言っても、その障がいの状態や程度は様々である。
- 見え方と聴こえ方の組み合わせによって4つのタイプに大別される。
 - ①全盲ろう：全く見えず、聞こえない状態
 - ②弱視ろう：見えにくく、聞こえない状態
 - ③盲難聴：全く見えず、聞こえにくい状態
 - ④弱視難聴：見えにくく、聞こえにくい状態
- 盲ろうの状態になった経緯によって4つに大別される。
 - ①盲ベース盲ろう：盲（視覚障がい）から聴覚障がいを伴ったもの
 - ②ろうベース盲ろう：ろう（聴覚障がい）から視覚障がいを伴ったもの
 - ③先天的盲ろう：先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症したもの
 - ④成人期盲ろう：成人期以後に視覚と聴覚の障がいが発症したもの
- 情報の取得や外出が困難であるため、孤独な生活を強いられる。
 - テレビやラジオを楽しんだり、本や雑誌を読んだりすることができない。
 - 家族といっても会話は困難である。
- 盲ろう者が使用するコミュニケーション手段（※①）は、障がいの状態や程度、盲ろう者になるまでの経緯等によって異なる。また、介助方法も異なる。

(2) 必要な配慮

- そばに人がいても分からないことがあるため、まず、話しかけてみる。話しかける際は相手の手や肩に軽く触れ、自分の名前を伝える。

➤様々なコミュニケーション手段を試行し、その人に応じた方法でコミュニケーションを行う。

- 話が通じているか、常に確認が必要である。
- 会話の内容だけでなく、周囲の様子や状況を伝えるなどの配慮が必要である。

4 肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に機能障がいのある人、姿勢を保持することが困難な人や脳性まひの人などがいます。肢体不自由となった原因は様々で、先天的なものもあれば、事故や病気等による後天的なものもあります。

病気や事故で脳に損傷を受けた人の中には、身体のみひや機能障がいだけでなく、その後遺症によっ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。

現在の医学では治せない病気や進行性の病気が障がいの原因となっている場合もあり、障がいの状態や程度が変わることもあります。

(1) 肢体不自由のある人の様子

①上肢に障がいのある人

- 手を使う作業や手指の細かい作業が困難である。
➤文字が書きにくい。狭いスペースに記入することが困難である。

②下肢に障がいのある人

- 歩行が不安定で転倒しやすい人もいる。
- 移動する際に松葉杖や車いすを使用する。
➤段差や階段、手動ドアなどを一人で進むことが困難である。
➤車椅子を使用している人は、高いところに手が届きにくく、床の物が拾いにくい。
- 長距離の歩行（移動）が負担となる。

③車いすを利用している人

- 車いすにもいくつかの種類がある。
➤車いすを使用している人の障がいの状態は様々であり、使用する車いすも様々である。事故による脊髄損傷等で両足が麻痺している人は両腕で車いすを操作できるが、両腕にも麻痺がある等重度の方は電動車

いすを使用している。

- 段差や坂道が支障となる。

➤室内に物等が乱雑に置かれている場合等も車いすには移動が困難となる。

- A T Mや自動販売機など手が届きにくい。

- 自動車の駐車の際は幅広いスペース（障害者等用駐車区画）が必要である。

④その他

- 脳性まひなど、脳の運動中枢に損傷を受け、自分の意思で身体の動きをコントロールすることが難しい人もいる。

➤不随意運動のため、文字を書くことや、話すことが難しくて意思を伝えることが困難な人もいる。

- 脊髄を損傷して、体温調節が困難な人もいる。

- 姿勢を保ったり、体のバランスをとったりすることが難しい人もいる。

(2) 必要な配慮

①上肢に障がいのある人のサポート

- 文字を書くことが難しそうな場合、相手に確認したうえで代筆する。

- 片手にまひがある人等が文字を書く際、書類を押さえる。

- 物の出し入れや荷物の上げ下ろしが難しそうな場合、必要に応じて「出しましょうか」「お持ちしましょうか」と声をかけて補助する。

- 食事の際、必要に応じてスプーンやフォークを提供する。

②下肢に障がいのある人のサポート

- 杖を利用している人をサポートする際は杖の反対側からサポートする。

- 杖を利用している人が階段を昇るときは斜め後ろから介助。降りるときは本人の一段下の斜め前に立ち、横向きに降りながら介助。必要に応じて荷物を代わりに持つ。

- 歩行の際は、歩くペースをあわせる。

- 突然肩をたたいたり、身体に触れたりしない。

➤バランスを崩し、転倒することがある。

- 雨の日などは床面が濡れていると滑りやすいので注意する。

- 車いすを使用している人と話をする際は少しかがんだりして、車いすの人と視線をあわせるよう心がける。

➤相手が立ったままだと、長時間見上げることになり首に負担がかかり

疲労を感じる。また、見下ろされるような感じになって心理的に負担を感じる。

- 車いすの方が移動しやすいよう、整理整頓を心がける。

③その他

- 同伴者（介助者）がいても、本人に直接話しかけて意思を確認する。
- 発語が不明瞭で言葉が聞き取れなかった場合、分かったふりをせず内容を確認する。

5 内部障がいのある人

心臓機能障がい、呼吸器機能障がい、腎臓機能障がい、膀胱・直腸機能障がい、小腸機能障がい、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい、肝機能障がいの7つの障がいがあります。

呼吸器機能障がいで酸素ポンベを携行している人もいますが、外見から障がいがあることが分からない人がほとんどです。

そのため、周囲の理解が得られず、電車やバスの優先座席を利用したり、障害者等用駐車区画を利用したりすると、障がいのない人が利用していると誤解を受け、ストレスを受けやすい状況にあります。

障がいのある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため、体力が低下しやすく、疲れやすい状態です。そのため、長時間立っている、重い荷物を持つといった身体的負担を伴う行動や作業が困難です。

また、進行性の疾患を伴っていることも多く、病状の変化に不安を抱いたり、継続的な医療ケアや介護を必要としたりする人もいます。

● 心臓機能障がい

全身に必要な血液を送り出すポンプの役割を果たす心臓の機能が不整脈、狭心症や心筋症等のために低下した状態。動悸や息切れ等が見られ、ペースメーカーを使用している人もいる。

● 呼吸器機能障がい

呼吸器系の病気によって肺機能が低下し、酸素と二酸化炭素の交換がうまくいかず酸素が不足する状態。酸素ポンベを携帯している人や人工呼吸器を使用している人もいる。

● 腎臓機能障がい

いろいろな病気により、腎臓の機能が低下し、身体に有害な老廃物や水

分を排泄できず、不必要な物質等が身体に蓄積する状態。人工透析に通院している人もいる。

● 膀胱・直腸機能障がい

尿をためる膀胱、便をためる直腸がいろいろな病気のために機能が低下または失われた状態。排泄物を体外に排泄するため、腸壁に新たな排泄口（ストマ＝人口膀胱、人工肛門）を造設している人（オストメイト）もいる。

● 小腸機能障がい

いろいろな原因で小腸が広い範囲に切除された場合と、病気によって小腸の働きが不十分なため、消化吸収が妨げられ、食事による栄養維持が困難な状態。静脈から輸液補給を受けている人もいる。

● 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、発熱、下痢、体重減少、全身倦怠感等が現れる障がい。特定の病状が現れるとエイズ（後天性免疫不全症候群）の発症となり、様々な感染症が起きるリスクが高まる。抗ウイルス剤を服薬する等適切な治療を行うことでエイズの発症を遅らせたり、病状を軽くしたりしている。

● 肝臓機能障がい

生命維持に欠かせない多くの役割を担っている肝臓の機能が、いろいろな原因によって低下した障がい。肝臓の機能が低下すると、倦怠感、黄疸、浮腫、出血傾向、易感染性、食道や胃の静脈瘤破裂による吐血、意識障がいなどが生じやすくなる。肝臓移植を受けた人もいる。

(1) 内部障がいのある人の様子

● 疲れやすい。

➢障がいのある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力が低下して、疲れやすい。

➢重い荷物を持つ、長時間立っているなどの行動が身体的に負担となる。

● 外見からは分からないため、サポートが得られにくい。

➢優先座席や障害者等用駐車区画を利用すると健常者と誤解を受けることが多く、理解を得られないために心理的なストレスを受けやすい。

● それぞれの障がい特有の困り事、不安がある。

➢心臓機能障がいと心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人は、携帯電話からの電磁波の影響で誤作動するおそれがあるため（22cm以内に近づ

- くと誤作動を起こすとの指針が示されている)、配慮が必要である。
- 窓口対応時には、携帯を携行しない配慮が必要である。
- 呼吸器機能障がいのある人では、タバコの煙などが苦しい人もいる。
- 膀胱・直腸機能障がい人工肛門や人工膀胱を使用している人(オストメイト)は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレ(※⑭)が必要である。
- 進行性の疾病のため、症状が変化することがある。

(2) 必要な配慮

- 身体に負担をかけないように配慮する。
 - 椅子に座ってもらってから話を始める。
 - 移動の際は階段を避け、エレベーター等を利用する。
 - 重い荷物を代わって持つ。
 - 一緒に歩くときはゆっくりと歩く。
- 対応者の健康に注意が必要。
 - 感染して発症することで症状が重くなったりすることがある。
 - 風邪をひいている時などはうつさないように配慮することが必要である。
- 相手の体調等に配慮する。
 - 様子を見て、必要に応じて休憩の時間を確保する。
 - 栄養補給、通院等の時間を確保できるよう配慮する。
 - 講演会などで頻繁に離席が必要な者に対して、出入口近くに席を用意する。
 - 説明や協議等が長時間にならないよう気をつける。楽な姿勢で応じるよう勧める。
- プライバシーに配慮する。
 - オストメイトは排泄に関する配慮が必要であるため、同性の対応がのぞましい。
 - HIVを正しく理解し、偏見や差別をすることがないように注意する。
- 症状の進行によって状態が変化することがあるため、以前と同じサポートが適切とは限らない。その状態に応じた配慮を行う。
- 和歌山県で配布しているヘルプマーク(※⑬)を身につけている人を見かけたら、席を譲る、見守る、声を掛けるなどの配慮をお願いします。

6 高次脳機能障がいのある人

脳卒中等の脳血管障がいや交通事故等で脳の一部分が損傷を受けると、その部位によって特定の症状が出ます。身体のみひや視聴覚の障がいとは別に、思考・記憶・行為・言語・注意等の脳機能に障がい起きた状態を高次脳機能障がいといいます。

状況に応じた適切な行動が取れない、自分の障がいを認識できないために見守りが必要、自分から行動ができない等様々な状態があり、これまでできていたことができなくなったことで本人や周囲が戸惑ってしまうことも多く、人間関係を良好に保てない場合もあります。

肢体不自由など身体的な後遺症がない場合、外見から分かりにくいこともあって、周囲から理解を得られなかったり、誤解を受けたりすることも多く、また、配慮を欠いた対応によって辛い思いをすることも少なくありません。

(1) 高次脳機能障がいのある人の様子

● 記憶障がい

記憶障がいとは、すぐに忘れてしまったり、事故や病気の前に経験したことが思い出せなくなったり、新しい経験や情報を覚えられなくなった状態。

- 今日の日付が分からない、自分のいる場所が分からない。
- 物の置き場所を忘れてしまう。自分のしたことを忘れてしまう。
- 何度も同じことを繰り返し質問する。
- 一日の予定を覚えられない。新しい出来事が覚えられない。

● 注意障がい

注意障がいとは、周囲からの刺激に対し、必要なものに意識を向けたり、重要なものに意識を集中させたりすることが、上手くできなくなった状態。

- 気が散りやすい。長時間一つのことに集中できない。
- ぼんやりしていて、何かするとミスばかりする。
- 一度に二つ以上のことをしようとするとうる乱する。
- 周囲の状況を判断せずに、行動を起こそうとする。
- 片側にあるものだけを見落とす（半側空間無視）。

● 遂行機能障がい

遂行機能障がいとは、論理的に考える、計画する、問題を解決する、推

察する、行動するといったことができない、自分のした行動を評価したり、分析したりすることができない状態。

- 自分で計画を立てられない。
- 指示してもらわないと何もできない。
- 物事の優先順位をつけられない。
- いきあたりばったりの行動をする。
- 効率よく仕事ができない。仕事が決まったとおりに仕上がらない。
- 間違いを次に生かせない。

● 社会的行動障がい

社会的行動障がいとは、行動や感情を場面や状況にあわせて、適切にコントロールすることができなくなった状態。

- すぐ怒ったり、笑ったりするなど、感情のコントロールができない。
- 無制限に食べたり、お金を使ったりするなど、欲求が抑えられない。
- 態度や行動が子供っぽくなる。
- すぐ親や周囲の人に頼る。
- 場違いな行動や発言をしてしまう。
- じっとしてられない。

● 自己認識の低下（病識欠如）

- 自分が障がいを持っていることに対する認識がうまくできない。
- 上手くいかないのは相手のせいだと考えている。
- 困っていることが分からない（自覚できない）。
- 自分自身の障がいの存在を否定する。
- 必要なりハビリや治療などを拒否する。

● 失行症

- 道具が上手く使えない。
- 日常の動作がぎこちなくなる。
- 普段している動作であっても、指示されるとできなくなる。

● 失認症

- 物の形や色、触っているものが何か分からない。
- 人の顔が判別できない。

● 失語症

- 自分の話したいことを上手く言葉にできない。滑らかに話せない。
- 相手の話が理解できない。
- 文字を読んだり、書いたりすることが出来ない。

※これらの症状のいくつかが併せて見られる人もいる。

(2) 必要な配慮

①記憶の障がいのある人への配慮

- 大切なことを忘れてたり、何度も同じことを繰り返し聞き返したりする時は必要に応じてメモを書いて渡す。

②感情の障がいのある人への配慮

- ささいなことで怒り出したり、泣き出したり、笑い出したりした時は、ゆっくりと時間をかけて本人が落ち着くのを待つ。

③言葉の障がいのある人への配慮

- 言葉が出ずに困っている様子の時は、必要に応じて相手の状況や気持ちを推測し、具体的な選択肢を挙げるなど答えやすいように質問する。
- 聞き取れなかった場合、確認する。
- 話の内容を理解できているか、確認しながら話す。必要に応じて分かりやすい言葉で説明する。
- ポイントをしぼって、ゆっくり、はっきり、分かりやすい説明を心がける。
 - 一度にたくさんのことを言われると分からなくなってしまうことがある。
- 文字、絵や図を提示したり、ジェスチャーを交えたりして分かりやすいよう工夫する。
- 「はい」「いいえ」等一言で返答できるような簡単な質問を心がける。

④注意障がいのある人への配慮

- 依頼や指示をする場合は一つずつにする。
- こまめに休憩してもらい気分転換を図る。

⑤書類を書いてもらう時の配慮

- 記入事項をうまく書けない時は、見本を示したり、口頭で確認したりする。
- 正しい位置にかけないでいる場合は、記入個所を提示する。
 - 記入位置を見落とししたり、認識できなかったりする場合がある。
- 書類内容を理解できない場合、相手が理解できているか確認しながら要点を分かりやすく説明する。文字、図や絵を使いながら説明する。
- 説明したことを忘れてしまう場合、ポイントを記載したメモ等を渡す。

7 難病がある人

難病とは、発症の原因が明らかでなく、治療方法が確立されていないために慢性の経過をたどり、長期にわたる治療を必要とする疾病です。

根本的な治療は難しいものの、適切な治療や自己管理を続ければ、通常の生活を送ることができる場合もあります。そのため「病気をもちながら働く（働き続ける）」ことが大きな課題になっています。

難病の治療を続けている人の中には、身体障がいに相当する状態の人もいますが、症状が固定しないと身体障害者手帳を取得することができないため、障害福祉サービスを受けることができませんでした。平成25年4月から施行された「障害者総合支援法」では、障がい者の範囲に「難病等」の方々が加わり、現在332疾病が対象となっており、身体障害者手帳の所持の有無に関わらず、必要と認められた障害福祉サービス等の受給が可能となっています。

(1) 難病がある人の様子

- 症状や病態は様々。
 - 同じ疾病でも全面的に介助を要する人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人もいる。
- 治療が難しく、慢性の経過をたどる。
 - 常に医療的な対応を必要とする人が多い。
- 症状に変化がある。
 - 日によって状態が変わる人や一日の中でも状態が大きく変わる人がいる。
 - 進行性の疾病の場合、良くなったり悪化したりする周期がある。
 - 障がいの状態も進行することがある。
- 決まった時間に服薬を必要とする人もいる。
- 外見から難病があることが分かりにくい人が多い。

(2) 必要な配慮

- 病態に応じた配慮が必要。
 - 疲れやすい、身体に負担がかかる動作が制限される人もおり、その人に応じた配慮が必要。
 - 進行性の疾病により、症状が変化することがあり、以前と同じサポー

トが適切とは限らないため、その状態に応じた配慮を行う。

- 排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意する。
- その人に応じた日常生活の配慮を行う。

➤定期的な通院や服薬が必要な人の場合、必要な時間を確保できるよう配慮する。

8 重症心身障がいのある人

重症心身障がいとは、重度の身体障がいと重度の知的障がいを重複している状態です。

自分で日常生活を送ることは難しく、自宅で介護を受けたり、入所施設で専門的な介護を受けたりしています。医学的な管理を必要とする人も多く、呼吸がうまくできないため人工呼吸器を使用したり、食事が難しく胃へ注入する管をつけたりしています。

(1) 重症心身障がいのある人の様子

- 姿勢

ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い。座ることが精一杯の人もある。

- 移動

自力では移動や寝返りが困難。座位（座った姿勢）や車いすで移動する。

- 排泄・入浴

全面的に介助を必要とする。

- 食事

自力では困難であり、スプーン等で介助することが多い。誤嚥（食物が気管に入ってしまうこと）を起こしやすいため、注意が必要。通常の食事が食べにくい人はきざんだり飲み込みやすいようにとろみをつけたりしている。流動食の人もある。

- 身体の状態

手、足が変形または拘縮し、側わんや胸郭の変形を伴う人が多い。また、極度に筋肉が緊張し、思うように手足を動かすことができない。

- コミュニケーション

言葉による理解・意思伝達が難しい。目で訴えたり口を動かしたりして意思を伝える方もいるが、常時介護をしている人でないと分かりにくい。

● 健康

肺炎や気管支炎を起こしやすく、てんかん発作がある人も多く（70%以上とも言われている）、常に健康が脅かされている。痰の吸引が必要な人も多い。常に医師の管理を必要とする最重度の人の場合、水分や食べ物を胃へ注入する管をつけたり、呼吸がうまくできないために人工呼吸器をつけたりしている。このような状態の人は外出が難しい。

(2) 必要な配慮

- 本人に応じたコミュニケーションを行う。
 - 意思疎通は困難なことが多いが、アイコンタクトや口の動き等でコミュニケーションを行える人もいる。
 - 介護者を通じてコミュニケーションを行う。
- 車いすやストレッチャーで移動する際、介護者の要請があればサポートする。
- 体調が変化しやすいため、訪問して対応する場合などは訪問者の体調に注意する。

9 知的障がいのある人

知的障がいは、おおむね18歳までの心身の発達時期に現れた知的機能の遅れなどの障がいです。

文章の読み書きや計算、金銭管理が苦手であるなど、日常生活や社会生活への適応のしにくさがあります。

障がいの程度は様々で、同伴者と行動することが多い重度の人もいれば、一人で外出したり、仕事をしたりしている軽度の人もいます。また、外見からは障がいがあることが分かりにくい人もいます。

(1) 知的障がいのある人の様子

- 理解や判断に苦手さがある。
 - 複雑な話や抽象的な話の理解が難しい。
 - 初めてのこと（例えば、仕事の手順など）を覚えるには、時間がかかる。
 - 知的な作業が苦手で、人より時間がかかることがある。
 - 判断したり、見通しを持って考えたりすることが苦手である。
 - 文章や漢字の読み書き、計算が苦手。学習に時間を要する。

- 一度の指示で理解することが難しい。2つ指示しても一つしかできないこともある。
- コミュニケーションの難しさがある。
 - 話の内容の理解が難しい。
 - 人に何かたずねたり、自分の考えや気持ちを表現したりすることが難しい。そのため、困ったことが起きても、自分から助けを求めることができない。
 - 人との関わりが苦手な人もいる。
 - 言葉によるコミュニケーションが苦手。言葉がほとんどない人もいる。
 - 自分が関心を持つことを一方的に話したりする。
 - 相手の言うことを繰り返す（おうむ返し）人もいる。
 - バカにしていると誤解を受ける場合がある。
- 突発的な出来事に対して、状況に応じた行動をすることが難しい。
 - 新しい場面になれることが苦手である。
 - 予定が変わると対応が困難である。
- こだわりがある。
 - ひとつの行動に執着する。同じ質問を繰り返す。
 - 物事（物、形、場所や順番）にこだわりがあって、そのことが変わるのを嫌う人もいる。
- 金銭管理、買い物、家事等日常生活で援助を要する人もいる。
- 周囲に関心が向きにくいいため、危ないことに気づかなかったり、声をかけられたりしていることが分からない場合もある。

(2) 必要な配慮

① 話しかける時の配慮

- ゆっくり、優しい口調を心がける。
 - 誰に話しかければいいのか、どうしたらいいのかわからずに動けないでいる場合もあるため、不安や緊張感を和らげるよう、穏やかな声かけを心がける。
- 穏やかな表情、リラックスした雰囲気、相手の様子に合わせてゆっくり対応し、話をよく聞く。
 - 安心して話せる雰囲気を作る。
 - 強い口調、相手をとがめる口調や表情はひかえる。
 - 質問等の意味を理解し、言葉を探してから表現するために時間を要す

る。

- 相手が成人の場合、子供扱いをしないように注意する。

②要件を確認するときの配慮

- 分かりやすく具体的な言葉で尋ねる。
- 選択肢を挙げる方が答えやすいこともある。

例)「何をしたいのでしょうか？」

→「〇〇をしたいのですか、それとも△△をしたいのですか？」

- 相手の様子や断片的な言葉から気持ちや状況などを推測、理解に努める。
- 必要に応じてコミュニケーションボード(※④)を利用する。

③説明する時の配慮

- ゆっくり、はっきり、簡潔に説明する。
- 「あれ」「それ」といったあいまいな表現や抽象的な言葉を使わない。
ポイントは明確にして、できるだけ具体的に説明する。
- 分かりやすく、簡単な言葉で説明する。
➢相手の様子を見て、必要に応じてより分かりやすい言葉に言いかえる。
- 2つ以上のことは一つずつ説明する。
➢一度にたくさんのことを言われると混乱することがある。
- 説明内容が伝わっているか(理解しているか)確認しながら説明する。
➢相手の表情や会話の内容に注意しながら説明する。時折、要点を繰り返す。
➢時には繰り返して言ってもらうなど、ていねいに確認する。
- 口頭で説明するだけでなく、大切なことはメモに書くと分かりやすい。
➢要点となる言葉や地名、氏名、日時、持ち物等を記載する。
- 絵や図を利用するなど、分かりやすく工夫する。
➢実物、写真、絵などを提示したり、ジェスチャーを交えたりしながら説明すると理解が深まる。
- 資料などを渡すときは漢字に振り仮名をつける。必要があれば文字を大きくする。

④注意をする時の配慮

- 社会的なルールの理解しにくさから、奇異な行動をしている場合でも、いきなり強い口調で声をかけず、相手の正面から穏やかな口調で声をかける。
➢頭から叱ったり、大声でどなったりするとパニック状態になることが

あるので、注意する時は穏やかな口調と毅然とした態度で接する。

➤万が一パニック状態となった場合は、刺激しないよう、また危険がないように配慮しながら、落ち着くまでしばらく見守る。力づくで押さえつけることは逆効果となる。

⑤書類に関する配慮

- 書類の氏名欄は振り仮名をつけるようにしておく。

➤何通りかの読み方がある名前の場合、違った呼び方をされると自分のことと気付かないことがある。

- 書類の記入については、必要に応じて何を書くか説明したり、見本を示したりして記入してもらう。必要があれば本人に確認の上、代筆する。

➤何を書くか分かれば、ひらがなや簡単な漢字を書くことができる人もいる。

- 案内板、パンフレット、説明書等は振り仮名をつけたり、絵や図、記号、絵文字（ピクトグラム）などで表したりすると理解しやすい。分かりやすい表現で、簡潔に記載する。

➤難しい漢字でも振り仮名があれば内容を理解できる人もいる。文字が読めなくても絵や記号なら理解できる人もいる。

⑥その他の配慮

- 同行している支援者の同席を求める場合は、本人の同意を得てから同席してもらう。

➤説明内容を正しく伝えるために、同席が必要な場合があるが、プライバシーや本人の自尊感情に配慮が必要である。

- 同席者がいても、説明や確認は必ず本人に対して行う。

- 現金を渡す際は、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手渡しする。

10 発達障がいのある人

発達障がいは、自閉症スペクトラム障がい、注意欠陥多動性障がい、学習障がい等を総称したものをいいます。生まれつきの障がいであり、その症状が発達期に現れることや、生涯にわたる障がいであることが特徴とされています。

脳の働きが成熟していなかったり、その働きにアンバランスさがあったりすることが原因と考えられていますが、まだ十分には解明されていません。

よく、本人の怠慢や周囲のしつけの問題、育った環境が原因と考えられがちですが、これらが原因では決してありません。

また、外見からは分かりにくいいため、周囲から誤解されることも多くあります。発達障がいといっても状態像は多様で、同じ障がい名でも、子供の個性、発達の状況や年齢、置かれた環境などによって目に見える状態は異なります。また、複数の障がいが重複して現れることもあります。

<主な発達障がい>

● 自閉症スペクトラム障がい（自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障がい）

個人差はあるものの次の3つの特徴をもっている。

- ①相互的な対人関係の障がい（人と上手につきあえない）
- ②コミュニケーションの障がい（コミュニケーションがうまくとれない）
- ③興味や行動の偏り（想像力が弱い・強いこだわりがある）

他にも、特定の音や声、光などを嫌がる人や、においや温度に敏感な人がいる。体に触れられるのをとても嫌がる人（感覚過敏）もいる。

● 注意欠陥多動性障がい（ADHD）

自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、行動面の問題となって現れることが多い。注意力と集中力に欠けること、じっとしてられない多動性や考えずに行動してしまう衝動性が見られたりすること、このどちらかまたは両方の特徴をもっているため、勉強や仕事がうまくいかないことがある。

● 学習障がい（LD）

全体的には知的な遅れはないが、聞く、話す、読む、書く、計算する、推

論するといった学習に必要な能力のうち、一つまたは複数の力をうまく使えないために、学習面で困っていることが多い。

(1) 発達障がいのある人の様子

- 外見からは分かりにくい。
- コミュニケーションの苦手さがある。
 - 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい。
 - 相手の表情や態度から気持ちを読み取ったり、その場の雰囲気を感じ取ったりすることが苦手な人もいる。
 - 順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる。
 - 年齢相応の社会性が身に付いていない人もいる。
 - 関心あることばかり一方的に話す。
 - 思っていることをうまく伝えられない。
 - おうむ返し（相手の言ったことを繰り返す）
 - バカにしていると誤解されることが多い。
 - 言ったことを理解しているように聞こえる時もあるが、実際には理解できていないことが多い
- こだわりの強さがある。
 - こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手である。
 - 場所や物の配置、物事の順序などにこだわりがあり、その状況の変化に適應することが苦手である。
- その他
 - 感覚過敏があり、不快と感じる音を聞き流せない。
 - 興味のある物をすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない。
 - じっとしていられず、目的もなく歩き回ったり、突然走り回り出したり、怒ったり、笑ったりするなどその場にそぐわない行動をすることもある。

(2) 必要な配慮

① 話しかける時の配慮

- おだやかな対応を心がける。
- ゆっくりとした、やさしい口調を心がける。
- 注意する際も穏やかな口調と毅然とした態度で対応。肯定的な声かけ、言い回しを心がける。
 - 否定的な言動には過敏な人が多いので、肯定的な言葉かけを心がける。

例) 走り回っているときの注意

× 「走らないでください」 → ○ 「座りましょう」

「○○しない」 → 「◇◇しましょう」

- 大声で注意したり力で抑えたりすることは逆効果となるため、穏やかな口調と毅然とした態度で声をかける。

➢頭から叱ったり、大声でどなったりするとパニック状態になることがあるため、注意する時は同じ目線でやさしく対応するよう心がける。

②説明する時の配慮

- 具体的に短い言葉で、ゆっくりと分かりやすく、順を追って説明する。
➢簡単な言葉を理解できても、長い言葉やあいまいな表現はよく理解できないことがある。

例) 「ちょっと待ってください」

→「5分待ってください。」

- 具体的なモデル、イラストや文字等分かりやすい方法で伝える。
➢言葉で言われるよりも実物などを見た方が理解しやすい人が多いので、具体的な物や絵、文字や身振りを使って本人に分かりやすい方法で伝える。

③その他の配慮

- 分かる範囲で予定を伝え、見通しをたててあげる。
➢見通しが分からなくて不安を感じていることも多い。見通しを立てることで安心して落ち着ける。
- パニックを起こした時は、さらに刺激しないよう、また危険がないか注意しながら落ち着くまで見守るようにする。
- 騒々しい場所をいやがる場合は、静かで落ち着ける場所に移動してもらう。
➢音声に敏感な人は騒々しい場所は落ち着けない。

11 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、双極性障がい（躁うつ病）、アルコールや薬物の依存症といった様々な精神疾患によって、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

その症状の経過から「意欲に乏しい」「感情の動きが乏しい」「集中力がない」等と誤解を受けることがあります。

適切な治療や服薬、また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が、過去の受診歴であっても精神障がいがあるということが事件の報道で大きく取り上げられることがあり「怖い」「何かされないか」といったイメージを持たれがちです。

● 統合失調症

幻覚、妄想、意欲の低下等様々な精神症状がある疾患。現実を認識する能力が妨げられるために正しい判断が難しく、対人関係も難しくなるなど様々な困難が生じる。

● うつ病

気分がひどく落ち込んだり、物事に興味を持てなくなったりする疾患。うつ状態により、日常生活に支障が生じる。

● 双極性障がい（躁うつ病）

うつ病と同様のうつ状態に加え、対極の躁状態も現れ、これらをくりかえす疾患。躁状態を放置すると人間関係や社会的信用などを損なう状況に至ることがある。

● アルコール依存症

長年、大量の飲酒を続けるうちに適正な飲酒量のコントロールが難しくなり、体調を崩したり、職場や家庭でトラブルを起こしたりしてしまい、人間関係にも支障を生じることがある疾患。

● 薬物依存症

薬物の効果が切れてくると、薬物が欲しいという強い欲求（渴望）がわいてきて、その渴望をコントロールできずに薬物を使ってしまう状態。

● てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している脳の働きが何らかの原因で突然崩れ、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が表れる神経疾

患。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うもの等様々な状態がある。

※てんかんは、精神障害者保健福祉手帳の交付対象に含まれていることから精神障がいのある人の項目で説明しています。

(1) 精神障がいのある人の様子

- ストレスに弱く、緊張しやすい。疲れやすい。
- 集中力や持続力が低下したり、要領が悪くなったりする。
- 人と関わることやコミュニケーションが苦手な人もいる。
- 外見からはわかりにくく、障がいについて理解が得られにくい。そのために孤立してしまう人もいる。
- 精神障がいに対する社会の無理解から、病気のことを隠しがちとなる。
- 周囲の言動を被害的に受け止めてしまったり、自分に関係のないことでも、自分に関係づけて考えてしまったりする。
- 思春期・青年期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る。
 - 就学や就労が順調に行かなくなることもあり、持っている力を充分育てたり、発揮したりする機会が不足がちとなって、症状をさらに悪化させてしまう場合もある。
- 認知面の障がいのため、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ことがある。

(2) 必要な配慮

①話しかける時の配慮

- 穏やかな表情、雰囲気ですぐに対応する。
 - 初めての場所や初対面の人に対する緊張を感じていることがあるので、緊張をほぐすような声かけを心がける。
 - 疲労や緊張等に配慮し別室を用意する。
- ゆっくりと穏やかな口調を心がける。
 - 不安を感じさせないように、穏やかに対応する。
 - 強い口調で聞き返したり、問い詰めたりしない。
- 相手の伝えたいことをゆっくりと根気よく聞く。
 - 何度も同じことを繰り返したり、つじつまの合わないことを話したりすることもあるが、不安を感じて訴えていることもあるので、根気よ

く聞く。

➤一方的な話が続く場合は、時折「今日はどういったご用件で来られたのですか（電話してくださったのですか）。」「今日は〇〇のことでこられたのですよね。」等話題の転換を図る。

● 具体的、簡潔に分かりやすく説明する。

➤長い説明やあいまいな表現は、大切なことを聞き漏らしてしまったり、過って理解してしまったりすることがある。

● 説明内容が伝わっているか確認し、必要に応じて説明をくり返す。

● 希望が持てるような声かけを心がける。

➤「がんばれ」等の励ましは精神的に負担となる。

②その他の配慮

● 同行者がいても本人に話しかけ、確認する。

● 介助が必要と感じたときは、本人の意思を確認してから対応する。

3 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があるが、以下のような事例が具体例として考えられる。

なお、記載している具体例は、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、あくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要がある。

<不当な差別的取扱いに当たり得る具体例>

【サービスや各種機会を提供しない取扱い】

● 障がいを理由に窓口での対応を断る。

● 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

● 聴覚障がいのある人に手話通訳や筆談を利用せず、口話のみで説明する。

● 「分からないだろう」と思い込み、くわしく説明しない。

● 障がいを理由に講演会やシンポジウム等への参加を拒む。

● 特に支障がないにも関わらず、付き添い者の同行を拒む。

【サービスや各種機会の提供に当たり場所や時間帯を制限する取扱い】

● 時間がかかると考えて、障がいのある人の対応を後回しにする。

【障がいのある人でない人には付さない条件を付ける取扱い】

- 特に必要がないにも関わらず、来庁の際に付き添い者の同行を求める。
- 施設等の入場や利用を拒否・制限（人数や曜日など）する。施設等を利用するに当たって、事前予約を求める、仮の利用期間を設ける、他の利用者の同意を求める、誓約書の提出を求めるなど、他の利用者とは異なる手順を課す。

【障がいに関連する取扱い】

- 身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）（※⑯）の帯同を理由に入室・入場を断る。

4 正当な理由があると認める場合の対応

正当な理由があるか否かについては、正当な理由の拡大解釈などにより法の趣旨を損なうことのないよう、障がい者の立場に立って、個別の事案ごとに、障がいのある人の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び本町の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて客観的に判断する。

窓口対応や事務・事業を実施する各課室局等において正当な理由があること認め、3の具体例に示したような取扱いをせざるを得ない場合には、障がい者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、福祉課に相談窓口が設けられていることを伝える。

可能であれば、代替案を提示するなど、双方にとって建設的な解決を目指す。また、これらの事案については、差別事例・対応事例として、プライバシーや個人情報に配慮しながら、リスト化・整理のうえMyWebライブラリに掲載し、全庁的に情報共有する。

正当な理由があると認める場合の対応フロー図

窓口対応、施設・環境の整備、事務・事業の実施等

【不当な差別的取扱いの禁止】

不当な差別的取扱いの例

- 財・サービスや各種機会の提供を拒否する。
- 場所・時間帯などを制限する
- 障がい者でない者には付さない条件を付ける。 等

【職員の対応・言動が「不当な差別的取扱い」に当たるとの指摘や懸念があった場合（当事者からに限定しない）】

各課局室等で検討

〈正当な理由〉

- ・障がいの程度が悪化するような行為をしようとしている。（心臓ペースメーカーを埋め込んでいる障がい者が過激なスポーツ大会に申し込みした場合など）
- ・第三者の権利利益に支障がある。（クラシックコンサートで音楽を聴くと立ち上がる障がい者が来場した場合など）※別室を用意するなど代替案を提示
- ・本町の事務・事業の目的・内容・機能の維持等に支障がある。（施設の出口まで見送りをした際、近くのスーパーまで付き合うように言われるなど）

正当な理由があると認める場合

障がい者等にその理由について理解が得られるよう説明に努めるとともに、福祉課に相談窓口が設けられていることを伝える。

正当な理由がない場合

速やかに改善措置を行い、障がい者等に報告する。

- 差別事例・対応事例として、全庁的に情報共有します。（プライバシー・個人情報に配慮）

5 過重な負担があると認められる場合の対応

過重な負担があるか否かについては、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客観的に判断する。

- 事務・事業の本来の目的・内容・機能を損なうおそれがないか
- 施設・設備面で物理的な制約はないか
- 体制上、負担が過大にならないか
- 費用面で負担が過大にならないか
- 事務・事業の規模が大きすぎないか

合理的配慮の提供に当たって、過重な負担があるのではないかと懸念される場合は、各課室局等において必要性、費用対効果や予算措置、代替手段等も含めて検討する。障がい者から社会的障壁（※①）を取り除くよう申し出があった場合に、過重な負担があると認め、第4資料1の具体例（16～20ページ）に示した対応ができない場合には、障がい者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、福祉課に相談窓口が設けられていることを伝える。

また、これらの事案については、合理的配慮の提供（不提供）事例として、プライバシーや個人情報に配慮しながら、リスト化・整理のうえMyWebライブラリに掲示し、全庁的に情報共有する。

過重な負担があると認める場合の対応フロー図

窓口対応、施設・環境の整備、事務・事業の実施等

【障がい者への合理的配慮の提供】

合理的配慮の例

- 書類の記入を介助（代筆）する
- 会場の案内や説明の際は、人的な支援を行う
- 講演会に手話通訳者を配置する
- 多目的トイレを設置する 等

●過重な負担が懸念されるとき

各課局室等で検討

- ・ 必要性はあるか
- ・ 体制上、著しい制約を受けないか
- ・ 周辺の利用者の理解を得られるか
- ・ 費用対効果はどうか
- ・ 予算措置は可能か（予算計上、既定予算対応、流用対応）
- ・ 代替手段はないか
- ・ 事務・事業の本質的な目的・内容・機能等を損なわないか など

過重な負担がない場合

速やかに必要かつ合理的な配慮を行う。

過重な負担があると認める場合

障がい者等にその理由について理解が得られるよう説明に努めるとともに、福祉課に相談窓口が設けられていることを伝える。

- 差別事例・対応事例として、全庁的に情報共有します。
(プライバシー・個人情報に配慮)

6 用語解説 (本文中で(※数字)マークが付いている用語など)

① 社会的障壁について

「社会的障壁」とは、障がい者にとって日常生活や社会生活の上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

社会における事物	利用しにくい施設や設備 (歩道の段差、車いす使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差等の物理的な障壁等)
制度	利用しにくい制度 (障がいがあることを理由に資格・免許等の付与を制限する等の制度的な障壁等)
慣行	障がい者の存在を意識していない慣習や文化 音声案内、点字、手話通訳、字幕放送、分かりやすい表示の欠如等の文化・情報面での障壁等)
観念	障がい者への偏見、考え方 (心ない言葉や視線、障がい者を庇護されるべき存在としてとらえる等の意識上の障壁(心の壁)等)

② 意思の表明

「意思の表明」は、具体的場面において、社会的障壁(※①)の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを障がい者が通常他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(言語(手話を含む)、点字、拡大文字、筆談、実物の提示、身ぶりやサイン等による合図、触覚による意思伝達等)によって伝えられる。

知的障がいや精神障がい(発達障がいを含む。)などにより、本人が自ら意思を表明することが困難な場合、その家族や介助者などコミュニケーションを支援する者による意思の表明も含まれる。

また、意思の表明が困難な障がい者が家族や介助者などを伴っていないなど、意思の表明がない場合であっても、障がい者が社会的障壁(※①)の除去を必要としていることが明白であれば、適切と思われる配慮を提供するために建設的な対話を働きかけるなど自主的な取組に努めることが望ましい。

③ ガイドヘルプ

ガイドヘルプは、一人では外出できない視覚障がい者に付き添って歩行の介助や誘導をする支援です。

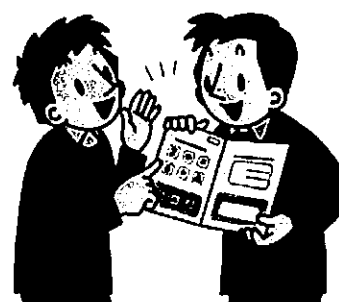
【ガイドヘルプの基本】

基本	<ul style="list-style-type: none"> ●白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上をつかんでもらう。 <ul style="list-style-type: none"> >どちらの腕がよいか確認してもよい。 >自分の手の甲で相手の手の甲に軽く触れると、腕の位置が分かりやすい。(背の高さによって肩に手をかけてもらう場合もある) ●「進みます。」等と声をかけてから、半歩先を歩く。 <ul style="list-style-type: none"> >誘導者の肘をつかんでいる視覚障がいのある人の肘が90度になっている状態が半歩先の目安。 ●歩く速度は相手に合わせてゆっくりと。常に二人分の幅と相手の背丈を意識して歩く。 ●進行中は周囲の様子等を伝えてあげると状況を理解しやすい。曲際は「右へ曲がります」等伝えてから曲がる。 ●別れる時は安全な場所で、本人が立っている場所や位置、向いて方向を伝える。 <p>※移動するのが短い距離でも、腕や白杖をつかんで引っ張ったり、肩や背中を押ししたりしない。</p>
狭いところを通る時	<ul style="list-style-type: none"> ●「狭いところを通りますので後ろに入ってください」等と声をかける。 ●誘導している手を背中に回し、手首をつかんでもらうか、肩に手を置いてもらい、縦一列に並ぶようにしてゆっくりと通る。 ●通り過ぎたら「抜けましたので、元の姿勢に戻ってください」等と声をかけてから、元の姿勢に戻る。
階段(段差)の昇り降り	<ul style="list-style-type: none"> ●直前で止まり「階段を登ります(降ります)」「一段登ります(下ります)」等と声をかける。手すりがある場合、そのことを伝える。 <ul style="list-style-type: none"> >白杖で確認してもらうとより安全。 ●テンポよく登る(降りる)。 ●階段に対して直角に進む。斜めに進まない。 ●上り(下り)きったところで、終わったことを説明する。
いすに座る時	<ul style="list-style-type: none"> ●いすに座ることを伝え、いすの種類(一人掛け、長いす、肘掛けがある、キャスターがついている等)を説明する。 ●片方の手でいすの背もたれに触れてもらい、テーブル等がある場合もう片方の手でテーブルに触れてもらい、確認しながら座ってもらう。

トイレの誘導	<ul style="list-style-type: none"> ●同性によるサポートに配慮する。 ●一般用トイレがいいか多目的トイレがいいか確認する。 　　>多目的トイレは広すぎて使いにくい場合もある。 ●便器の種類、位置、向き、トイレットペーパーの位置、水の流し方、鍵の開閉方法などを説明する。
車の乗り降り	<ul style="list-style-type: none"> ●車の向きを知らせ、視覚障がいのある人の片方の手を車の屋根に、もう片方の手をドアの端に持っていき触れてもらい、頭の位置を確認してもらう。 ●屋根においた手をシートに移してもらい、座る位置を確認してもらいながら座ってもらう。 ●頭をぶつけないように注意する。

④ コミュニケーションボード

知的障がい、発達障がい、精神障がいのある人の中には、言葉によるコミュニケーションが苦手なために、うまく社会に適応することができずに困っている人もいます。



しかし、そのような人も、絵記号などわかりやすい方法があれば、やりとりできることもあります。

和歌山県では、こうした障がいのある人の生活をサポートするために、絵記号を利用してコミュニケーションを行う「コミュニケーションボード」と、併せてコミュニケーションボードの使用方法やそれぞれの障がいの特性等をまとめたパンフレットが作成されています。

<コミュニケーションボード>

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040400/c-board/c-board.html>

⑤ ノートテイク

ノートテイクというのは、筆記通訳のことで、重度難聴者の「耳の代わり」をすることです。要約文を手書きでしますが、パソコンを使いモニターに投影することもあります。会議や講演会等で要約筆記者が同席し、ノートテイクを行う場合、本人の隣に席を確保する。

⑥ 障害者等用駐車区画

車いすを利用している人は自動車を乗り降りする時、車いすを自動車に横付けするためにドアを全開にする必要があります。

また、車いす利用者は自動車からは見えにくく、駐車場内の移動は危険が伴うため、安全に配慮する必要があります。

そのため、出入口の近くに設けられている障がい者のための国際シンボルマークが表示され、青色塗装された幅の広い区画が「車いす使用者用駐車区画」です。

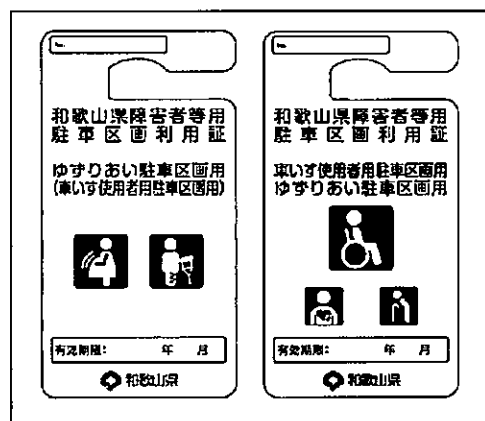
また、車いすを利用していなくても歩行に配慮が必要な内部障がいのある人、難病患者や高齢者のために出入り口近くに設けられている青色塗装された通常幅の区画が「ゆずりあい駐車区画」です。

これらの障害者等用駐車区画は出入口の近くに設置されていることから、健常者も駐車することがあり、そのために車いすを利用している人など、本当にこの区画を必要としている人が利用できないことがあります。

障害者等用駐車区画の適正利用をすすめるため、駐車時に利用証を掲示する「和歌山県障害者等用駐車区画利用証制度」が平成28年1月からスタートしています。

同様の制度は和歌山県以外にも導入されている府県があり、協定に基づき相互利用（和歌山県発行の利用証で他府県の駐車区画を利用）することができます。

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/040400/riyosho.html>



⑦ 白杖

視覚障がいのある人が歩行や安全確認の際、障害物や路面の状態などを確認するために使用。周囲の人に「見えない・見えにくい」ことを伝える役割もある。

⑧ 点字ブロック

点字ブロックは視覚障がいのある人が安心して歩くことができるように設置されているもので、進む方向を示す線状のブロック（誘導ブロック）と注意を喚起する点状のブロック（警告ブロック）がある。

⑨ SPコード

文字情報を内包した二次元コードであり、活字文書読み上げ装置（テルミー、スピーチオ等）で読み取ると音声で文字情報を聞き取ることができる。縦横18mmの大きさに、日本語で約800文字のテキストデータが格納できる。



⑩ 聴覚障がい者のコミュニケーションの方法

- 手話 手指の形や動きで言葉を表す方法
- 指文字 指の形で五十音を一文字ずつ表す方法
- 筆談 メモ用紙や簡易筆談器などに文字を書く方法
- 読話 相手の口の動きを読み取る方法
- 空書 指で空間に大きく字を書いて伝える方法

(指文字一覧)

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み		り	
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を
え	け	せ	て	ね	へ	め		れ	
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	ん

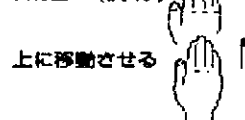
促音 (例: っ)



濁音 (例: ざ)



半濁音 (例: ぼ)



※指文字の図はすべて、もみから見た右手の絵です。

⑪ 盲ろう者のコミュニケーションの方法

手書き文字 盲ろう者の手のひらに指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝える方法。盲ろう者の指をとり、机や手のひらの上に一字ずつ書いていくという方法もある。

触手話 話し手が手話を表し、盲ろう者がその手に触れて伝える方法。話し手が盲ろう者の手指を持って、手話の単語に形作っていく方法もある。

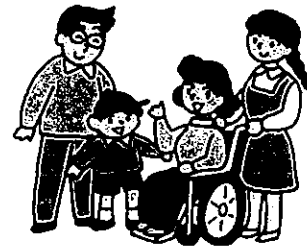
指点字 盲ろう者の指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、左右の人差し指から薬指までの6指に直接打つ方法。

文字筆記 視覚活用が可能な盲ろう者に対して、紙にペンで文字を書くなどして伝える方。盲ろう者の見え方にあわせ筆記具の種類や太さ、文字の間隔や大きさなどを変えていく必要がある。最近では、パソコンを用いた筆記通訳が広がりつつある。

音声 聴覚活用が可能な盲ろう者に対して、耳元や補聴器のマイクなどに向かって話す方法。盲ろう者の聴力や聴こえの状態により、音量や声の抑揚、速さなどに配慮する必要がある。

※ この他にも、盲ろう者の状態に合わせ、点字筆記、指文字（ローマ字式、日本語式）、弱視手話など様々な方法がある。

⑫ 車いす介助のポイント



車いすの広げ方	<p>①ブレーキをかけ、アームレストをつかんで外側に少し広げる。</p> <p>②両手の平でシートを押し下げようにして完全に広げる。 >この時、シートの両端をつかむと手を挟んでしまうので注意</p>
車いすのたたみ方	<p>①ブレーキをかけて、フットレストを上げる。</p> <p>②シートの中央を両手で持ち上げながら半分くらいまでたたむ。</p> <p>③アームレストを両手で引き寄せ、完全に折りたたむ。</p>
移乗時（車いすに座ってもらう時）のポイント	<p>①必ずブレーキをかけておく。 >身体的不安定な人が座る際に車いすが動くと転倒してしまう。</p> <p>②フットレストは上げておく。座り終えた後、フットレストをおろし、足を置いてもらう。 >下肢が不安定な人などはフットレストを下したままだとじゃまになり、うまく座れず、転倒してしまうことがある。</p> <p>③両手がアームレストから落ちていないか注意。 >腕の感覚がまひしている人の場合、車輪でこすれていることに気付かず、低温やけどを負ってしまうことがある。</p>

<p>進行時のポイント</p>	<p>①車いすの真後ろに立ち、両手でハンドグリップをしっかりと握る。</p> <p>②「進みます。」等と声をかけてから、均等に力をかけて真っ直ぐに押し進める。</p> <p>③進む速度はゆっくりと。前後左右に注意する。</p> <p>④曲がる際は「右に曲がります。」等と声をかけてからゆっくり曲がる。</p> <p>➢体幹に障がいのある人等は身体のバランスを保持することが難しく、いきなり曲がるとバランスを崩してしまうことがある。</p> <p>⑤道路のでこぼこや傾斜に気を付ける。</p> <p>➢車いすに乗っている人に振動が強く伝わるため、整地されていないところでは特に静かに押すように注意。また、姿勢を保持することが難しい人は滑り落ちてしまうことがある。</p> <p>➢カーペットなど進みにくい所では後ろ向きに進んでもよい。</p> <p>⑥止まる際は「止まります」と声をかけてから止まる。</p> <p>⑦停止している間や車いすから離れる際はブレーキをかけるようにする。</p>
<p>キャスター上げ</p>	<p>キャスター（前輪）を浮かして後輪だけでバランスを取りながら進行する操作。舗装されていない道路などキャスターが地面の影響を受けやすい時、段差を上り下りする時や溝を越える時に行う。</p> <p>①キャスターを上げる（下げる）前に「キャスターを上げます（下ります）」と声をかける。</p> <p>②ステッピングレバーを踏み、ハンドグリップを手前に引きながら、押し下げて、キャスターを上げる。体を車いすに近づけると上げやすい。</p> <p>③下ろすときは、ステッピングレバーを踏みながらそっと下ろす。</p>

	<p>＜段差を上がる時＞（車いすは前向き）</p> <ol style="list-style-type: none"> ①声をかけてキャスターを上げる。 ②キャスターを段の上にあげる。段に対して車いすを直角に近づけ、左右のキャスターを同時にのせる。 ③ハンドグリップを持ち上げ、後輪を段の上に押し上げる。 <p>＜段差を下りるとき＞（車いすは後ろ向き）</p> <ol style="list-style-type: none"> ①後輪を下す。 ②キャスターを上げて後ろに引く。 ③フットレストとつま先が段差に当たらないよう車いすを引きながら、ゆっくりとキャスターを下す。
<p>階段の上り下り</p>	<p>車いすに乗ったまま上り下りする際は4人で介助する。車いすの向きは、昇るときは前向き、降りる時は後ろ向きが基本（本人に確認してから介助する）。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①両側のブレーキをかけ、車いすを囲むように左右に二人ずつ立つ。 ②前側の二人はアームレストとレッグレストのパイプ部分を、後ろ側の二人はハンドグリップとハンドリムをそれぞれしっかりと持つ。 >パイプが取り外せるタイプの車いすもあるので注意。 ③車いすが斜めにならないように注意しながら、一歩ずつゆっくり真っ直ぐ進む。
<p>坂道、スロープ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①上る際は、後ろから体を前かがみにして、一歩ずつしっかり押す。 ②傾斜が緩やかな坂道（スロープ）を下りる場合、車いすを引くようにしながら前向きでゆっくり下りる。 >前向きでいいか確認する。 ③傾斜が急な坂道（スロープ）を下りる場合は、後ろ向きで降りる方が安全。ハンドグリップをしっかりと握り、後方確認しながらゆっくりと下りる。 ④ハンドブレーキのある車いすの場合、軽くブレーキを掛けながら下りる。 ⑤急に止まると車いすから落ちる場合があるため、声をかけてから静かに止まるよう心がける。

⑬ ヘルプマーク

和歌山県では、義足を使用している人、内部障がいや難病の人など、援助や配慮を必要としている人にヘルプマークを交付しています。身体機能等に特に基準を設けておらず、申し出に対し交付されます。代理の人の受け取りもできます。県庁障害福祉課、各振興局保健福祉課で交付しています。



ヘルプマーク本体は、縦、横、厚さが約8 cm×約5 cm×約2 mm、全長約19 cmのラバー製で、赤地に白の十字とハートマークが両面に印刷されています。結構大きな物ですので、鞆などに付けられていることが多いかと思います。

ヘルプマークを身に付けられた方を見かけられましたら、次のようなご配慮をお願いします。

●電車、バスの中では、席をお譲りください。

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な人がいます。また、外見からは分からないため、優先席に座っていると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。

●駅や商業施設等では、見守る、声をかけるなどの配慮をお願いします。

交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な人や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な人がいます。

●災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。

視覚障がい者や聴覚障がい者等の状況把握が難しい人、肢体不自由等の自力での迅速な避難が困難な人がいます。

⑭ オストメイト対応トイレ

オストメイトの人は、自分の意思で排便や排尿ができないため、便や尿をためておくための袋（パウチ）をストマに装着しています。

パウチにたまった排泄物は一定時間ごとに便器等に捨てる必要があります。その時にパウチや腹部を洗浄する必要があります。

オストメイト対応トイレはそのためのシャワー設備などを備えています。

⑮ 成年後見制度

認知症、知的障がい、精神障がいなどの理由で判断能力が不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身のまわりの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があっても、自分でこれらのことをするのが難しい場合があります。また、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあうおそれもあります。このような判断能力が不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。

成年後見制度は、大きく分けると法定後見制度と任意後見制度の2つがあります。法定後見制度は「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じて制度を選べるようになっています。法定後見制度は、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意をしたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって（自己決定尊重の観点から、日用品（食料品や衣料品等）の購入など「日常生活に関する行為」については、取消しの対象になりません）、本人を保護・支援します。

成年後見人等には、本人のためにどのような保護・支援が必要かなどの事情に応じて、家庭裁判所が選任します。本人の親族以外にも、法律・福祉の専門家（弁護士、司法書士、社会福祉士等）等の第三者や、福祉関係の公益法人等が選ばれる場合があります。成年後見人等を複数選ぶことも可能です。

任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自らが選んだ代理人（任意後見人）に、自分の生活、療養看護や財産管理に関する事務について代理権を与える契約（任意後見契約）を公証人が作成する公正証書で結んでおくものです。

⑯ 身体障害者補助犬

身体障害者補助犬は障がいのある人の日常生活をサポートするために訓練された犬のことをいいます。

平成15年に身体障害者補助犬法が施行され、すべての公共施設、公共交通機関、民間施設は身体障害者補助犬の同伴を受け入れることが義務付けられています。

●盲導犬

視覚障がいのある人の歩行をサポートする補助犬。障害物を避けたり、段差の前で立ち止まったりして、安全に誘導します。白または黄色のハーネス（胴輪）をつけています。



●聴導犬

聴覚障がいのある人のサポートをする補助犬。目覚まし時計、ドアチャイムや赤ちゃんの泣き声など生活の中の必要な音を知らせたり、警報機、自転車のベルや車のクラクションなど安全を守るための音を知らせたりします。

●介助犬

肢体不自由がある人のサポートをする補助犬。ドアの開け閉めをしたり、手の届かないところにある物をもって来たりするほか、起立や移乗の介助など日常生活動作の介助をします。

