

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に基づく

# 那珂川市職員対応要領

# 目次

I. 基本的な考え方 .....	3
II. 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮 .....	4
III. 研修および啓発 .....	4
IV. 相談体制の整備 .....	5
V. 所属長の責務 .....	5
別表（Ⅱ-6関係） .....	6
視覚障がい .....	6
聴覚障がい .....	8
盲ろう .....	10
言語障がい .....	12
肢体不自由 .....	12
内部障がい .....	13
知的障がい（療育手帳） .....	13
精神障がい .....	15
発達障がい .....	15
高次脳機能障害 .....	17
難病に起因する障がい .....	18
共通 .....	19
災害時・緊急時のときは .....	21

この要領は、障がい者に対する差別解消の取り組みを実効性のあるものとするために、平成 28 年 4 月に施行される「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）」第 10 条第 1 項に基づき、那珂川市職員の職員対応要領を定めたものです。

## I. 基本的な考え方

### 1 用語の定義

#### 障がい者

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」という。）のある人で、障がいと社会的障壁の相互作用によって、日常生活で暮らしにくい状況が続いている人

#### 社会的障壁

障がい者にとって、日常生活や社会生活をおくるうえで障壁となるような、社会における事や物、制度、慣行、観念その他一切のもの

### 2 障がいを理由とする不当な差別的取り扱いの禁止

職員は、事務または事業を行うときに、障がい者に対し、障がいを理由として、不当に差別的取り扱いをすることで、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

### 3 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮

- ① 職員は、事務または事業を行うときに、障がい者が社会的障壁を取り除くことを必要としているとき、その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を誠実に行い、その社会的障壁の除去に可能な限り努めなければならない。
- ② 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、市は市施設の構造の改善および設備の整備、職員研修その他必要な環境整備に努めなければならない。
- ③ 市および職員は、①②に掲げることを怠ることによって、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

## Ⅱ. 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮

- 1 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮（以下、「合理的配慮」という。）を行うに当たって、職員は代替措置の選択も含め、障がい者との建設的な対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応すること。
- 2 合理的配慮は、市が事務または事業を行うに当たり、障がい者に障がい者でない者との比較において均等な機会を提供するために行うものであるため、事務または事業の目的、内容および機能の本質的な変更には及ぶものではないこと。
- 3 職員は、障がい者への社会的障壁の除去の実施方法および内容については、次の各号に掲げる要素を考慮し、具体的場面および状況に応じて、客観的かつ総合的に判断すること。
  - ① 事務または事業への影響の程度（目的、内容または機能を損なうか否か）
  - ② 物理的・技術的制約、人的または体制上の制約を考慮した実現可能性の程度
  - ③ 費用または負担の程度
- 4 職員は、障がい者への社会的障壁の除去の実施が3に掲げる事情により困難であると判断する場合には、障がい者に対してその理由を説明し、理解を得るように努めなければならない。
- 5 市は、事務または事業の一環として実施する業務を事業者に委託する場合、委託の条件に、この要領を踏まえた合理的配慮について盛り込むように努めなければならない。
- 6 障がいに応じた合理的配慮の考え方およびポイント・事例を別表のとおり例示する。なお、合理的配慮は当該事例のみに限られるものではなく、事例を踏まえ、障がい者の性別、年齢および障がいの状態に応じて柔軟に対応しなければならない。

## Ⅲ. 研修および啓発

- 1 市は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し障がいの特性の理解を含めた必要な研修および合理的配慮の意識の啓発を行う。
- 2 この研修は、新たに職員となった者へは基本的事項、新たに監督者になった者へは求められる役割について理解させるために実施する。

## IV. 相談体制の整備

- 1 市は、職員による障がいを理由とする差別に関する障がい者およびその家族、その他の関係者からの相談に迅速に対応するための相談窓口を健康福祉部福祉課に置く。
- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか電話やファクス、メールに加え、障がい者が他人とのコミュニケーションを図るときに必要となる多様な手段を可能な範囲で用意し対応するものとする。
- 3 1の相談窓口に寄せられた相談は、相談者のプライバシーに配慮しつつ、必要に応じて関係機関で情報共有を図る。
- 4 市は、1の相談窓口について、必要に応じ充実を図るよう努めなければならない。

## V. 所属長の責務

- 1 所属長は、次の各号のとおり、合理的配慮のための環境の整備を図り、障がいを理由とする不当な差別的取り扱いが行われないようにしなければならない。
  - ① 監督する職員への日常的な指導により、障がい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 合理的配慮がなされていないことに対する相談、苦情があった場合は、迅速に状況を確認すること。
  - ③ 合理的配慮の必要性がある場合は、監督する職員に対して合理的配慮を適切に行うよう指導すること。
- 2 職員が、事務または事業を行うさいに障がい者に対し障がいを理由とする不当な差別的取り扱いを行い、または社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的配慮を怠ったときは、当該職員の所属長は、速やかにこれらを是正する措置の実施またはその指示指導を行わなければならない。
- 3 上記のほか、所属長は障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対処しなければならない。

## 別表（Ⅱ-6 関係）

合理的配慮は以下の事例のみに限られるものではなく、事例を踏まえ障がい者の性別、年齢および障がいの状態に応じて、柔軟に対応しなければならない。

### 視覚障がい

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 視覚障がいとは</b>            視覚障がいといっても、全く見えない人、文字がぼやけて読めない人、視野が狭く中心または周りが見えない人など、状態は個人によって異なります。            移動の方法も白杖を使う人、盲導犬を使う人、介助者に誘導してもらおう人とさまざまです。点字を使用する人も多いですが、点字を使わず音声で情報を得ている人もいます。            目が不自由なため、日常生活のさまざまな場面で危険や困難と遭遇することがありますが、専門的な訓練と適切な援助が得られれば、自立した生活を送ることができます。</p> <p><b>2. 視覚障がいの人への対応の基本</b>            困っていても視覚障がい者から援助を求めることは難しいので、戸惑っている視覚障がい者を見かけたら、まず声をかけてください。そして援助を求められたら、どうすればよいか確認してください。必要な援助は、個人や場面で異なるため、具体的に確認することが重要です。</p> <p><b>3. 視覚障がいの人に必要な配慮</b>            視覚障がい者に必要な配慮として「情報に対する配慮」と「移動に対する配慮」があります。            「情報に対する配慮」とは、文字を電子データ化・音声化・点字化する、拡大文字を用いて文書を作成するなど、必要な情報を視覚障がい者が利用できるかたちにして提供することです。            「移動に対する配慮」とは、視覚障がい者が移動するときの誘導や、移動の妨げとなるものを除去することを言います。</p>	<p><b>1 コミュニケーションのポイント</b></p> <p>① <u>こちらから声をかける。</u>            助けを求められるのを待たずに「お手伝いしましょうか」など声をかけましょう。</p> <p>② <u>話しかけるときは必ず名乗る。</u>            声をかけられても、誰からかがわからないと返事に困ってしまいます。</p> <p>③ <u>指示語は使わず、説明は具体的に。</u>            「これ」や「あれ」という表現では正確な情報が伝わらないことがあります。また、初めての場所でトイレ等の設備を使用する時は、その形状（洋式・和式）と配置（鍵やボタン、トイレトペーパー）などの情報が必要です。</p> <p>④ <u>黙ってその場から離れない。</u>            黙って退席されると相手が居なくなったことに気付かないことがあります。</p> <p><b>2 「情報に対する配慮」のポイント</b></p> <p>① <u>まず、どのような配慮が必要か確認。</u>            個人や場面で適切な情報提供の方法は異なります。</p> <p>② <u>文章を読むときは省略しない。</u>            読み手の判断で要約せず、正確な情報を伝えてください。</p> <p>③ <u>重要な文章は電子データでも送付し、必要に応じて音声化や点字化、拡大文字を用いて作成</u></p>

する。

- 紙とは別に電子データを送付することで「音声読み上げソフト」を使って内容を確認できます。
- 音声コード作成ソフトを使い、文章に音声コードを添付する方法もあります。
- 弱視の人向けの拡大文字は、22pt、太ゴシック体を標準に作成します。

④むやみに多くの色を使用しないでください。

黒地に白抜き文字は、文字が浮き出てはつきりと見えやすいとされています。

- 区別のつきやすい色の組み合わせ  
紺と黄、黒とピンク、緑と白、青と白、  
緑と黒 など
- ×区別のつきにくい色の組み合わせ  
赤と緑、オレンジと黄緑、白と黄色、  
水色と緑 など

### 3 「移動に対する配慮」のポイント

①まず、どのような配慮が必要か確認。

援助の受け方は人によって違います。決めつけた対応はしないでください。

②腕や白杖をつかんで引っ張ったり、後ろから押したりしないでください。

無理な誘導をされると安心して歩くことができません。また急に力を加えるとバランスを失って危険です。

③歩く速度は相手に合わせ、曲がるときや階段の前ではいったん立ち止まり、周囲の状況を伝えましょう。

周囲の状況を伝えるときは「右に曲がります」「上りの階段です」など、具体的に伝えてください。

④別れるときは、安全な場所で周囲の状況を伝えただけにしてください。




援助者と別れた後で、安全に移動するために必要な情報を伝えてください。

## 聴覚障がい

考え方	ポイント・事例						
<p><b>1. 聴覚障がいとは</b></p> <p>聴覚障がいとひとことで言っても、聞こえ方は個人によって異なります。全く聞こえない人（ろう者）もいれば、補聴器を使用することで大きな音なら聞こえる人、なんとか会話が聞き取れる人など、聴力の度合いは人によってさまざまです。</p> <p>また、全く聞こえないけれど、訓練により発話ができる人もいます。</p> <table border="1" data-bbox="220 790 796 1030"> <tr> <td data-bbox="220 790 395 869">ろう者</td> <td data-bbox="395 790 796 869">生まれつき、または言葉を獲得する前に聞こえなくなった人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 869 395 947">中途失聴者</td> <td data-bbox="395 869 796 947">言葉を獲得した後に病気や事故などで聞こえなくなった人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 947 395 1030">難聴者</td> <td data-bbox="395 947 796 1030">病気、事故、高齢化などにより聞こえにくくなった人</td> </tr> </table> <p>また、聴覚障がいは外見上障がいがあるかどうか分かりづらいため、本人が困っていたとしても周りの人から気づかれにくい側面があります。</p> <p>コミュニケーションの方法も個人で異なり、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形を読み取る）など、さまざまな方法を場面や相手に応じて組み合わせて使います。</p> <p><b>2. 聴覚障がいの人への対応の基本</b></p> <p>まずどのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、確認してください。その場において、あなたとコミュニケーションをとるための最適な手段を一緒に考えてくれるはずです。</p>	ろう者	生まれつき、または言葉を獲得する前に聞こえなくなった人	中途失聴者	言葉を獲得した後に病気や事故などで聞こえなくなった人	難聴者	病気、事故、高齢化などにより聞こえにくくなった人	<p><b>1 聴覚障がいの方のコミュニケーション手段</b></p> <p><u>①手話</u> ろう者の言語として使用されています。円滑なコミュニケーションが可能です。手話を使えない人もいます。</p> <p><u>②筆談</u> 文字によるコミュニケーションの方法です。聴覚障がい者のなかには、日本語の読み書きが不得意な人もいます。</p> <p><u>③読話</u> 話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きだけで話を完全に理解することは困難ですが、他の手段と組み合わせることで、より正確な情報を得ることができます。</p> <p><u>④補聴器</u> 聴力を補うための音の増幅器です。補聴器の使用により、聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人によって異なります。</p> <p><u>⑤人工内耳</u> 内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人によって異なります。</p> <p><b>2 コミュニケーションのポイント</b></p> <p><u>①お互いに合ったコミュニケーションの手段を探してください。</u> 聴覚障がいは聞こえ方が個人によって異なり、コミュニケーションの方法も一つではありません。 コミュニケーションの相手方や場面に応じ、必要な対応は異なります。</p>
ろう者	生まれつき、または言葉を獲得する前に聞こえなくなった人						
中途失聴者	言葉を獲得した後に病気や事故などで聞こえなくなった人						
難聴者	病気、事故、高齢化などにより聞こえにくくなった人						



<p><b>3. 聴覚障がいの人に必要な配慮</b></p> <p>①一人ひとりが聴覚障がいに対する理解を深め、適切な対応を行い、聴覚障がい者に配慮した環境づくりが重要になります。</p> <p>②アナウンス放送やブザー、サイレンなどの知らせに気づくことが困難ですので、視覚的にもお知らせできる環境の配慮も必要です。</p>	<p><u>②会議や交流会など複数の人で話すときは、できるだけゆっくりと一人ずつ発言してください。</u></p> <p>1対1だと音声での会話ができる人でも、複数の人が一度に話すと、声が重なり言葉の聞き取りが難しくなります。また複数の口形や手話を同時に読み取ることはできないので、誰が何を話しているのか分からなくなります。</p> <p>また、十分に情報が伝わらないまま話を進めると、会話についていけなくなってしまうため、できるだけゆっくり話すようにしてください。</p> <p><u>③大事な内容を伝えるときは、書いて渡す、復唱してもらうなどしてください。</u></p> <p>手続きに関する事など、重要な内容については特に次のこと配慮してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ポイントを短い文章の箇条書きにする</li> <li>●二重否定など分かりにくい表現はしない</li> <li>●漢字にはフリガナをつけること</li> <li>●実物や絵を見せるなど目からの情報提供</li> </ul> <p><u>④話の内容がしっかりと理解できているか確認してください。</u></p> <p>話の内容がなかなか理解できず、聞き返したときに嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に相づちを打っている人もいます。わからなければいつでも聞き直せる雰囲気を作りましょう。</p> <p>また、ジェスチャーや豊かな顔の表情も大切なコミュニケーションのポイントです。</p> <p><b>3 聴覚障がいの人に対して配慮するポイント</b></p> <p><u>①できるだけ静かな場所に対応してください。</u></p> <p>補聴器等を使用しているも、雑音も含め多くの音の中から必要な情報を聞き取ることは難しいものです。音が反響しやすいときは、静かな場所に移動し、会議室を準備するときなども同様の環境づくりを心掛けてください。</p> <p><u>②問い合わせ先にファクスやメールアドレスを表記してください。</u></p>
--	---

	<p>聴覚障がい者の多くは電話を使うことが困難です。こちらから連絡するときも、どのような方法が良いか必ず確認してください。</p> <p><u>③座席位置に配慮してください。</u> 会議等では、話し手やスクリーンに近い前方の席に案内してください。</p> <p><u>④窓口や受付に「耳マーク」を掲示し、筆談に必要な道具を備えておいてください。</u> すでに各所属に「掲示用耳マーク」と筆談ボード「筆談くん」を配布しているところですが、聴覚障がい者の来庁時にスムーズに対応できるよう、窓口の目につく場所に「耳マーク」を掲示し、「筆談くん」も出しやすい場所に保管してください。</p> <table border="1" data-bbox="826 869 1402 1473"> <tr> <td data-bbox="826 869 1082 1473"> <p>耳マーク</p>  <p>社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会</p> </td> <td data-bbox="1082 869 1402 1473"> <p>耳マークとは 耳の不自由な人が、自分の耳が不自由であることを表すときに使用します。また自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な人から申し出があれば必要な援助を行うという意味表示を示すのに用います。 社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を行っており、同会の承諾を得ることで手数料・使用料不要となります。</p> </td> </tr> </table>	<p>耳マーク</p>  <p>社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会</p>	<p>耳マークとは 耳の不自由な人が、自分の耳が不自由であることを表すときに使用します。また自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な人から申し出があれば必要な援助を行うという意味表示を示すのに用います。 社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を行っており、同会の承諾を得ることで手数料・使用料不要となります。</p>
<p>耳マーク</p>  <p>社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会</p>	<p>耳マークとは 耳の不自由な人が、自分の耳が不自由であることを表すときに使用します。また自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な人から申し出があれば必要な援助を行うという意味表示を示すのに用います。 社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を行っており、同会の承諾を得ることで手数料・使用料不要となります。</p>		

## 盲ろう

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 盲ろうとは</b> 盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障がいのある人をいいます。単なる重複障がいではなく「盲ろう」という固有の障がいとして捉えられています。見え方や聞こえ方は個人によって異なり、その程度によって次の4つのタイプに大別されます。</p>	<p><b>1 盲ろうの人のコミュニケーション手段</b></p> <p><u>①触手話</u> 手話が見えず音も聞こえない相手に対し、手話の形をお互いの手で触って確認することで情報を伝える方法です。弱視ろう者には、その見え方に合わせて近くで手話を表す「接近手話」を用いることもあります。</p>

全盲ろう	全く見えてなくて、 全く聞こえない人	<p>②指点字 盲ろう者の指を点字タイプライターのキーに見立てて直接たたく方法です。道具を使わず正確に素早く情報を伝えることができます。</p> <p>③ブリスト 紙テープに点字を打つ速記用点字用タイプライターです。キーをたたくと点字が打たれた紙テープが打ち出され、それを触って読み取ることで情報を伝えることができます。</p> <p>④手書き文字 盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。手書き文字は比較的簡単に用いることができますが、情報量が多いと伝達に時間がかかってしまいます。</p> <p>⑤その他 盲ろう者に聴力が残っているときは音声による方法（耳元で話す、マイクを使用する）を用い、視力が残っているときは筆談やパソコンを用います。その他にも身振りやサインを使用することもあり、個人によって情報を得る手段は異なります。</p> <p><b>2 コミュニケーションのポイント</b></p> <p>盲ろう者は視覚と聴覚の両方に障がいがあり、それぞれの障がい程度も個人によって異なるため、まずその人とあなたに合ったコミュニケーションの手段を探してください。そのときは、視覚障がい・聴覚障がい記載している内容を参考にしてください。</p> <p>また、その場に援助者（通訳・介助員など）が同行していれば、あなたの力になってくれるはずです。</p> <p>大切なことは、相手の障がいを理解し、その人としっかり向き合おうとする姿勢です。</p>
全盲難聴	全く見えてなくて 少し聞こえる人	
弱視ろう	少し見えて、 全く聞こえない人	
弱視難聴	少し見えて、 少し聞こえる人	

どのタイプにも共通しているのは、障がいのため外部から情報を得ることが困難であるということです。会話だけでなく、周囲の状況を知るための音や光といった情報も十分には得られず、一人での外出も困難です。

障がいの発生時期や程度によって、情報の取得方法、コミュニケーションの方法が異なるので、それぞれ個別に対応する必要があります。

## 2. 盲ろう者への対応の基本

まず、相手の障がいの程度を理解する必要があります。コミュニケーションの方法は一人ひとり異なるため、本人に確認することが大切です。盲ろう者の場合、通常は家族や「盲ろう者通訳・介助員」などの援助者が同行しています。

## 3. 盲ろう者に必要な配慮

盲ろう者個人の障がいに応じた情報提供、移動の支援、環境づくりが必要になります。そのときは、視覚障がい・聴覚障がい記載している内容を参考にしてください。

また、会議などに盲ろう者が出席する場合は、必要に応じ盲ろう者通訳・介助員を配置してください。

## 言語障がい

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 言語障がいとは</b>            言語障がいには言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障がい）と発声が困難な状態（音声機能障がい）があります。            音声機能障がいの人のうち、発声機能を喪失した人のなかには、声帯の代わりに食道部を振動させて発声する方法や、電動式人工喉頭を首にあてる方法、また現在増えている喉にボタンをつけて音を出すシャント発声で声を出している人もいます。</p> <p><b>2. 言語障がいの人に必要な配慮</b></p> <p>①障がいの状態や程度に合わせ、適切な手段による情報提供や意思疎通を円滑に図ることができるようにすることが重要です。</p> <p>②聞き取れないときや分からないときは、きちんと聞き返すことが必要であり、こちらに伝えたいことをしっかりと確認することが重要です。</p>	<p><b>1 言語障がいの人に対する配慮のポイント</b></p> <p>①相手の間違った発音や話し方に注意を向けるのではなく、話の内容に注意して聞いてください。</p> <p>②筆談が行えるよう、窓口では「筆談くん」窓口外ではメモ用紙や筆記用具を用意してください。</p> <p>③音声で会話をしているときでも、聞き取りにくいときは、文字で書いて内容を確認してください。</p>

## 肢体不自由

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 肢体不自由とは</b>            四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋・背筋、足の筋肉を含む胴体の部分）が病気やケガで損なわれ、長期に歩行や筆記などの日常生活動作が困難な状態をいいます。原因として、先天性のもの、事故によるもの、脳や脊髄に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものなど。</p> <p><b>2. 肢体不自由の人に必要な配慮</b>            障がいの部位・程度で個人差があります。動作や移動については、本人の意向を尊重し、障がいの状態や程度に合わせた対応が重要です。            まずは声をかけ、本人がどのような支援を必要としているのかを確認する配慮が必要です。</p>	<p><b>1 肢体不自由の人に対する配慮のポイント</b></p> <p>①手や手の指に障がいがある人が文字を書く必要があるときは、ゆっくり書ける場所を用意してください。また、文鎮などで紙が動かない配慮をしてください。</p> <p>②段差があるときは、車いす利用者にキャスター上げの補助や携帯スロープなどを使用し、安全に移動できる配慮をしてください。</p> <p>③面談等のときは、移動距離を短くし、移動しやすい場所でしてください。</p> <p>④通路に移動の支障となるものを置かないでください。</p>

## 内部障がい

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 内部障がいとは</b>            内臓機能の障がいで、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、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の7種類の機能障がいがあり、外見からは分かりにくいことが多いです。</p> <p><b>2. 内部障がいの人に必要な配慮</b>            共通していることとして、体力や運動能力が低下していることがあります。できるだけ負担をかけない配慮が重要です。            心臓ペースメーカーの人へ携帯電話の電波などが悪影響を及ぼすことがあるため、携帯電話使用の制限などの配慮が必要です。</p>	<p><b>1 内部障がいの人に対する配慮のポイント</b></p> <p>①面談時などは、体調不良時に横になって休める場所を確保してください。また、身体的な負担を考慮し、時間調整等の配慮をしてください。</p> <p>②ストーマ（人工肛門、人工膀胱などの手術で腹部に造設した「排泄口」）を装着している人との面談時は、ストーマを交換する必要があるときに備え、トイレに近い場所で行ってください。オストメイトトイレがある場合はその近くで行ってください。            ※オストメイトトイレとは、ストーマ装着者が排泄物の処理、装具の交換・装着、皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済装具の洗濯・廃棄ができる設備を備えたトイレのこと。</p>

## 知的障がい（療育手帳）

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 知的障がいとは</b>            知的障がいのある人は、知的機能の障がいが発達時期（概ね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする人です。            障がいのあらわれ方はさまざまですが、複雑な事柄や抽象的な内容の理解や判断、漢字の読み書きや金銭の計算などが難しいときもあります。            また、年齢に比べて社会に十分適応できていない状態であるため、人にものを尋ねたり、自分の気持ちを伝えることが難しい人や、一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいます。            障がいの程度により、必要な援助の度合いにも差があります。</p>	<p><b>1 コミュニケーションのポイント</b></p> <p>①<u>穏やかな口調で話しかけてください。</u>            どうしたらいいのかわからず、その場で動けないことがあります。こんなときは、気軽に会話ができるよう優しく信頼してもらえようような態度での声かけが必要です。</p> <p>②<u>成人には子ども扱いせず、相手の年齢に合わせた言葉を使って話してください。</u>            障がいがあっても、相手は成人です。幼児に対するような言葉や態度は失礼にあたります。</p> <p>③<u>具体的な表現で分かりやすく伝えてください。</u>            多くの情報のなかから重要なポイントを選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。話の内容を短くし、専門用語</p>

## 2. 知的障がい者への対応の基本

まず、本人に話しかけてください。

支援者とともに行動している人もいますが、行動を決めるのは本人なので、本人の自主性・意思を尊重してください。

障がいのあらわれ方は個人差があります。特に軽度の場合は外見からは分かりにくいいため、言葉や行動の意味が相手にうまく伝わらず、周囲から誤解等を受けることもあります。障がいのある人の目線で接することが大切です。

## 3. 知的障がいの人に必要な配慮

障害の程度には個人差があるため、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説明や確認などを行ってください。

は避け、一般的な分かりやすい言葉で伝えるようにしてください。また「はい」「いいえ」で答えられるような質問も効果的な手法です。

### ④ ゆっくり、丁寧に、繰り返して説明してください。

内容を理解しないまま何となく返事をしてしまう人もいます。本人が理解しているか確認しながら話を進めることが必要です。

### ⑤ 同伴している支援者の参加を求めるときは、必ず本人の同意のうえで行ってください。

説明内容の理解を助けるために同伴者（家族、支援員、ガイドヘルパーなど）に参加を求める必要がある場合は、プライバシー保護のため必ず本人の同意を得た範囲に限ってください。

### ⑥ 必ず本人に用件や意思を確認してください。

用件があるのは本人なので、同伴者ではなく必ず本人に用件、内容、意思の確認をしてください。

## 2 書類・案内板作成時のポイント

### ① 書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしてください。

間違った読み方で呼ばれると自分とは気付かず返事ができないことがあります。

### ② 書類の記入時は、本人に確認し必要に応じて代筆や見本を示すなどの支援をしてください。

ひらがなでふりがなをつけたりすると分かりやすくなります。また、文字が分からなくても絵や記号、図なら理解できる人もいます。

## 3 家族などに連絡が必要な時のポイント

的確な対応をするために、家族や支援者に連絡をしたり、情報を得る必要があるときは、必ず本人の同意を得てください。

その際は、本人の目の前で電話をするなどの配慮をしてください。

## 精神障がい

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 精神障がいとは</b> 統合失調症、うつ病、躁うつ病、アルコール依存症、薬物依存症、不安障害、PTSD、認知症などのさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活がしづらい状態となっています。適切な治療・服薬により症状をコントロールできれば、地域のなかで安定した生活を送ることができます。</p> <p>外見からは分かりにくく、周囲から障がいの理解がされにくい傾向があります。</p> <p><b>2. 精神障がいの人に必要な配慮</b> 本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態に応じた対応を行い、落ち着いた状態を維持できるよう配慮することが重要です。</p>	<p><b>1 精神障がいの人に対する配慮のポイント</b></p> <p><u>①説明や助言は具体的かつ簡潔にゆっくりと話すようにしてください。</u> 長い説明やあいまいな説明では、聞き落すことや間違った解釈をすることがあります。</p> <p><u>②書類の記入時間がかかるときは、落ち着いてゆっくり書ける人目につかない場所を用意してください。</u></p> <p><u>③本人の目の前での職員同士の私語や談笑は慎んでください。</u> 人に見られていることを意識して、被害的に受け止めることがあります。</p>

## 発達障がい

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 発達障がいとは</b> 発達障害者支援法において「発達障害は自閉症・アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されています。</p> <p>これらのうちどれに当たるのか、障がいの種類を明確に分けて診断することはとても難しいとされています。その理由は、障がいごとの特徴がそれぞれ少しずつ重なり合っている場合も多いからです。また、年齢や環境により目立つ症状が違ってくるので、診断された時期により診断名が異なることもあります。</p> <p>大切なことは、その人がどんなことができ、何が不得意なのか、どんな支援が必要かといったことに目を向けることです。</p>	<p><b>1 コミュニケーションのポイント</b></p> <p><u>①困っていることに気づいてください。</u> 日常的なコミュニケーションの方法で、相手方は十分な理解ができていないというときがあります。また、自分が困っていることを訴えることが不得意な人もいます。</p> <p><u>②具体的な表現でわかりやすく伝えてください。</u> 多くの情報のなかから重要なポイントを選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。話の内容を短くし、専門用語は避け、一般的な分かりやすい言葉で伝えるようにしてください。また「はい」「いいえ」で答えられるような質問も効果的な手法です。</p>

## 2. 発達障がいの人への対応の基本

発達障がいの方は、外見からは障がいがあることが分かりにくく、また本人自身も障がいを十分認識できていなかったり、診断を受けてもそれを受け入れることができない状況にあることもあります。

相手方が発達障がいの人であるかを確認する必要はありません。コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたり、落ち着きのない様子がみられたときには、何らかの工夫が必要なのは、発達障がいの人であってなくても同様です。

それまでのコミュニケーションの方法や環境を振り返り、どのような条件時に戸惑っていたかなどを確認し、それに見合った支援の方法を積極的に試みるのが重要です。

## 3. 発達障がいの人に必要な配慮

発達障がいの人に必要な配慮は、障がいの特性や、その特性に応じた医療・教育・福祉のサービスを受けてきたかどうかなどによって個人差があります。

人によって、普段の生活はそれほど支障がないのに、仕事になるとうまくできないなど、限定された場面で症状が表面化することがあります。

相手方の戸惑いや困難さにいち早く気づき、適切な配慮を選択してください。

### ③環境を変えてみてください。

間隔過敏があり、強い照明や蛍光灯の点滅、雑音がとても気になって、話に集中できないという人、たくさんの人のなかにいること自体が不得意な人もいます。

相手方がリラックスして、安心して話ができるような環境づくりが大切です。

### ④肯定的な対応を心がけてください。

批判的・攻撃的な受け答えをされる人もいますが、相手方への対応を求める場合には、できるだけポジティブで肯定的な表現を使って、具体的な改善策を伝えましょう。

### ⑤少しずつ着実に話を進めていきましょう。

相手方が理解しているかどうかを確認しながら話を進めていきましょう。集中力が長続きしない人や、緊張や疲労により落ち着きを失ってしまう人もいます。こまめに休憩をはさむことも必要です。

## 2 広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群等）の人に対する配慮のポイント

- ①刺激のない落ち着ける環境を用意すること
- ②言葉かけはゆっくり短くシンプルに
- ③絵や写真で視覚的に（フローチャート等）
- ④区切りを明確にし、先の見通しを持たせてください（時間割等）

## 3 学習障害（LD）の人に対する配慮のポイント

- ①必要な箇所を読み聞かせる等の聴覚的支援
- ②絵や写真で視覚的に（フローチャート等）
- ③文章の記載ではなく、簡単なチェック方式で
- ④ふりがなをふる、代筆するなどの配慮

## 4 注意欠陥／多動性障害（ADHD）の人に対する配慮のポイント

- ①刺激のない集中できる環境を用意すること
- ②メモをとるよう促す
- ③集中力の持続時間に合わせて休憩をはさむ
- ④クールダウンできる時間や場所の準備



## 高次脳機能障害

考え方	ポイント・事例								
<p><b>1. 高次脳機能障害とは</b></p> <p>脳卒中などの病気や事故が原因で脳が損傷を受けて、記憶力や注意力が低下したり、感情のコントロールが困難になるなどの症状が現れ、日常生活や社会生活への適応が困難になる症状のことを「高次脳機能障害」と呼びます。</p> <p>脳の損傷によって起こる障がいですが、重い意識障がいを伴わない脳しんとう等でも高次脳機能障害となることが分かってきています。</p> <p>また、高次脳機能障害は、日常生活や社会生活への適応が困難となる一方、肢体不自由など身体的な後遺症がないときは、外見からは症状が分かりにくく、また本人の自覚症状が薄いことも多いため、周囲からも理解されにくいことから「見えない障がい」とも言われています。</p> <p>【原因となる疾患】</p> <p>①外傷性脳損傷（交通事故、スポーツ事故等）            ②脳血管疾患（脳梗塞、くも膜下出血等）            ③脳腫瘍、脳炎（日本脳炎等）、低酸素脳症など</p> <p><b>2. 高次脳機能障害の人への対応の基本</b></p> <p>脳損傷以前の記憶があり、何も変わっていないように見えるのに、今まで当たり前に行っていたことができない、今やったこともすぐに忘れてしまう、うっかりミスが多い、意欲がわからない、人間関係づくりが不得意になる、感情のコントロールができないなどの症状に、本人や家族が悩まされたり職場等でのトラブルが発生することがあります。</p> <p>これまでの生活や人生観などを尊重した対応に心がけましょう。</p> <p><b>3. 高次脳機能障害の人に必要な配慮</b></p> <p>高次脳機能障害による症状はさまざまで、日常生活に及ぼす影響も個人差があります。また、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ず、障がいがないかのような言</p>	<p><b>1 高次脳機能障害の人の主な症状</b></p> <table border="1" data-bbox="826 450 1401 712"> <tbody> <tr> <td>記憶障害</td> <td>新しいことが覚えられない よくもの忘れをする</td> </tr> <tr> <td>注意障害</td> <td>同じミスを繰り返す 同時に複数のことができない</td> </tr> <tr> <td>遂行機能障害</td> <td>スケジュールや計画ができない 急な変更に対応できず混乱する</td> </tr> <tr> <td>社会的行動障害</td> <td>イライラしやすく感情的になる やる気が起きない</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2 コミュニケーションのポイント</b></p> <p>①短い文章で、言葉だけではなく視覚的にも説明してください。</p> <p>何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられないときは、単文・単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図などを使うことも有効的です。</p> <p>②理解できているか頻繁に確認してください。</p> <p>2 つのことを同時にしようとすると混乱するので、何かを頼むときは 1 つずつ、ゆっくり示しましょう。</p> <p>③多くの課題は避け、具体的に説明してください。</p> <p>物事の優先順位が決められないときは、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。</p> <p>準備や手順は紙に書いて説明したほうが良い場合もあります。</p> <p>④指摘はしても、責めたりしないでください。</p> <p>我慢や感情を抑えることができないため、ささいなことで怒ったりすることもあります。また、脳疲労により疲れやすい傾向があります。</p> <p>イライラの原因になることは避けましょう。</p>	記憶障害	新しいことが覚えられない よくもの忘れをする	注意障害	同じミスを繰り返す 同時に複数のことができない	遂行機能障害	スケジュールや計画ができない 急な変更に対応できず混乱する	社会的行動障害	イライラしやすく感情的になる やる気が起きない
記憶障害	新しいことが覚えられない よくもの忘れをする								
注意障害	同じミスを繰り返す 同時に複数のことができない								
遂行機能障害	スケジュールや計画ができない 急な変更に対応できず混乱する								
社会的行動障害	イライラしやすく感情的になる やる気が起きない								

<p>動をされることがあります。そのため、本人が置かれている状況や症状を理解したうえで、本人に合った配慮が求められます。</p> <p>大切なことは、周囲の『理解』です。</p>	<p><b>3 高次脳機能障害の人に対して配慮するポイント</b></p> <p><u>①約束などはメモやカレンダーを活用してください。</u>  記憶障害のために、口頭の説明だけでは忘れてしまう場合があります。大事な約束や事柄は、本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。</p> <p><u>②気が散りやすい様子なら、静かな環境や落ちついた空間づくりに配慮してください。</u>  騒々しい場所で対応すると、周囲の音や動きで物事に集中できず、話の内容が理解できなくなり、自分の考えもまとまらないという状態になることがあります。</p> <p><u>③感情のコントロールが不得意な人へは、静かな場所と落ち着ける時間を作ってください。</u>  疲労やイライラする様子が見られたら、ひと休みして気分転換を促すようにしましょう。</p>
---	--

## 難病に起因する障がい

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 難病とは</b>  難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれのある疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい疾病です。</p> <p>平成 25 年 4 月から障がい児・者の範囲に難病が加わり、障害福祉サービス等の対象になりました。</p> <p><b>2. 難病に起因する障がいを持つ人に必要な配慮</b>  多くのさまざまな疾病によりその特性が異なります。また常に医療的対応を必要とするものが多く、病態や障がいの変化に応じた対応をすることが重要です。</p>	<p><b>1 難病に起因する障がいを持つ人に対する配慮のポイント</b></p> <p>排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛み等状態の変動に応じて、対応の時間や場所の選定など、本人の希望や状態に合った対応を検討してください。</p>

## 共通

考え方	ポイント・事例
<p><b>1. 対応の基本</b></p> <p>①障がいの種類や程度はさまざまです。また、障がいの種類や程度が同じでも、障がいの現れ方は一律ではなく、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。個人の障がいの状態に合わせた対応をそれぞれ検討し、配慮をしてください。</p> <p>②外見からは障がいが分からない場合があります。体への負担感や障がいのある人の直面する社会的障壁に周りの人が気付いていないことがあることを理解し、気付くことができる職員になってください。</p>	<p><b>1 パンフレットなどを渡すとき</b> 棚の高い場所に置かれたパンフレット等は職員が取って渡すこと。また本人が取れる場所にある場合は、わかりやすく伝えること。</p> <p><b>2 案内するとき</b> 目的地まで案内をするときは、相手の歩行速度に合わせて歩き、前後左右の位置取りについて、相手の希望を聞いてください。</p> <p><b>3 会場の座席</b></p> <p>①その人の障がいの状態から頻繁に席を離れる必要があるときは、会場の座席位置を扉付近にしてください。</p> <p>②スクリーンが見えづらいときは、スクリーンに近い席を確保してください。</p> <p><b>4 休憩場所の確保</b> その人に疲れが見えるとき、また休憩の申し出があったときは、別室での休憩を勧めましょう。別室の確保が困難な場合は、休憩用の長イスなどを準備し臨時的休憩スペースの確保に努めてください。</p> <p><b>5 意思の確認</b></p> <p>①同伴者がいても、意思はできるだけ本人に確認することが大切です。時間がかかっても本人から話を聞いてください。</p> <p>②状況に応じて、絵や図を活用して意思確認をしてください。</p> <p><b>6 説明するとき</b> 相手に分かりやすい説明を心がけ、「たとえ」や「二重否定表現」を用いないでください。</p> <p><b>7 順番を待たせているとき</b></p> <p>①状況に応じて、周りの人に理解を求め、順番を入れ替えてください。</p> <p>②周りの人に理解を求め、その人の順番が</p>

	<p>来るまで別室や席を用意してください。</p> <p><b>8 駐車場で案内をするとき</b></p> <p>①口頭のみではなく、必要に応じてボードや案内板などを使用してください。</p> <p>②乗降場所を施設出入口にできるだけ近い場所にしてください。</p> <p>③障がいのある人の参加等が多数見込まれるときは、専用駐車スペースを増やす配慮をしてください。</p> <p><b>9 緊張で発作が起きたり、大声が出るとき</b></p> <p>他人との接触、多人数のなかにいることによる緊張から、発作が起きたり、大声が出たりしている場合は、本人の希望や施設設備の状況に応じて別室を準備し案内してください。</p> <p><b>10 会議等での援助者の出席の配慮</b></p> <p>会議等において、障がいを持つ出席者や参加者の援助のための援助者が必要な場合は、同席を認めること。</p> <p><b>11 講演会・研修会等の案内や募集</b></p> <p>手話通訳の必要の有り無し、車いすの人の参加者の確認をしてください。</p> <p>手話通訳の配置については、開催日の2週間前までに福祉課に依頼する必要がありますので注意してください。</p> <table border="1" data-bbox="826 1424 1401 1727"> <tr> <th data-bbox="826 1424 1401 1469">手話通訳の配置の考え方</th> </tr> <tr> <td data-bbox="826 1469 1401 1727"> <ul style="list-style-type: none"> <li>●開催日が決まっていて、手話通訳が必要な場合は、期限前でも余裕を持った依頼をしてください。</li> <li>●全市民対象の講演会、研修会、説明会等について、まずは上記の手話通訳が必要であるかどうかの確認が事前にできるのであればしてください。できない場合は手話通訳の配置を前提として検討してください。</li> </ul> </td> </tr> </table>	手話通訳の配置の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開催日が決まっていて、手話通訳が必要な場合は、期限前でも余裕を持った依頼をしてください。</li> <li>●全市民対象の講演会、研修会、説明会等について、まずは上記の手話通訳が必要であるかどうかの確認が事前にできるのであればしてください。できない場合は手話通訳の配置を前提として検討してください。</li> </ul>
手話通訳の配置の考え方			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●開催日が決まっていて、手話通訳が必要な場合は、期限前でも余裕を持った依頼をしてください。</li> <li>●全市民対象の講演会、研修会、説明会等について、まずは上記の手話通訳が必要であるかどうかの確認が事前にできるのであればしてください。できない場合は手話通訳の配置を前提として検討してください。</li> </ul>			
<p><b>身体障害者補助犬について</b></p> <p>身体障害者補助犬法に基づき認定された「身体障害者補助犬」には、盲導犬（視覚障がい）・介助犬（肢体不自由）・聴導犬（聴覚障がい）の3種類があります。公共施設、公共交通機関、ホテル、飲食店、病院等では、やむを得ない場合を除き、補助犬の同伴を拒むことはでき</p>	<p><b>補助犬を同行されているとき</b></p> <p>補助犬と使用者は、訓練により社会で生活するうえで必要なマナーを身につけています。</p> <p>①まず、どのような支援が必要か確認し、依頼に従い対応してください。</p> <p>②周囲にいる人とのトラブルを避けるためにも、補助犬についてしっかりと説明し理解を求めてください。犬が嫌いな人やアレ</p>		

ません。	ルギーがある人がいた場合は、座席配置等配慮してください。
------	------------------------------

## 災害時・緊急時のときは

状況	対応
聴覚障がい 警報や避難アナウンス	聴覚障がいの人は、災害時や緊急時に流される警報やアナウンスを聞くことができません。筆談や口の動きなどで現在の状況や今後の見通し、避難指示などの情報を伝えましょう。
視覚障がい 周りの状況が見えない	視覚障がいの人は、警報やアナウンスを聞くことができても、周囲の状況を自分の目で確認することができません。その人の目となって、周囲の状況や非常口の位置などを確認して知らせましょう。
肢体不自由 周りの協力を求める	災害時など車いすの人は自力で非常階段などを下ることができません。また一人でのサポートも困難です。無理をせず周りの協力を求め、複数の人のサポートで避難しましょう。
内部障がい 状態の変化に気づく	内部障がいの人は、病状などが急変することがあります。早めに気づき、救急車を呼んだり、本人がかかりつけの医療機関などへの連絡を希望する場合は協力しましょう。
共通 ①一緒に行動する	災害時や緊急時、障がいのある人が一人で行動するのは普段にも増して困難なことが多くなります。災害から避難するときなど、障がいのある人がそばにいた場合は、できるだけ一緒に行動するようにしましょう。
②介助者を探す	災害時などの混乱で、障がいのある人が、一緒にいた介助者とはぐれている可能性もあります。サポートしながら、近くの家族などの介助者がいないか探してみてください。特に知的障がい、精神障がい、発達障がいの人には配慮が必要です。
③介助者に協力する	その場に介助者がいる場合でも、災害時や緊急時には多くの困難が予想されます。介助者に過度の負担がかからないよう、「自分にもサポートできることはないか」と介助者に協力を申し出ましょう。
<p><b>★相手の気持ちを落ち着かせる工夫を心がけましょう★</b></p> <p>特に知的障がい、精神障がい、発達障がいの人などは、災害時に不安などからパニック状態になってしまうことがあります。</p> <p>まずは「大丈夫ですよ」と声をかけるなどして相手の気持ちを落ち着かせ、状況を具体的に分かりやすく、そしてゆっくり丁寧に説明しましょう。状況を知ることによって不安は和らぎます。</p> <p>そのさい、一度に多くの内容を盛り込まず、一つのことを簡潔に伝えましょう。</p>	

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に基づく  
**那珂川市職員対応要領**

平成 28 年 2 月  
那珂川市健康福祉部福祉課