

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

大野城市職員対応要領

令和4年1月改正

大野城市

目 次

| | |
|-----------------------------------|----|
| 第1章 総論 | 1 |
| 1. 趣旨 | 1 |
| 2. 対象となる職員 | 1 |
| 3. 対象となる障がい者 | 1 |
| 第2章 障がい者に対する不当な差別的取扱い | 2 |
| 1. 基本的な考え方 | 2 |
| 2. 正当な理由の判断の視点 | 2 |
| 3. 不当な差別的取扱いとなりうる事例 | 3 |
| 第3章 障がい者に対する合理的配慮 | 4 |
| 1. 基本的な考え方 | 4 |
| 2. 意思の表明について | 4 |
| 3. 環境整備との関係 | 5 |
| 4. 過重な負担の判断の視点 | 5 |
| 5. 合理的配慮として考えられる事例 | 5 |
| 第4章 相談支援体制の整備 | 6 |
| 第5章 附則 | 6 |
| 資料 合理的配慮の事例集 | 7 |
| 1. 視覚障がい | 8 |
| 2. 聴覚障がい | 10 |
| 3. 盲ろう | 12 |
| 4. 肢体不自由 | 14 |
| 5. 身体障害者補助犬について | 16 |
| 6. 言語障がい | 17 |
| 7. 内部障がい | 18 |
| 8. 知的障がい | 20 |
| 9. 精神障がい | 22 |
| 10. 発達障がい | 24 |
| 11. 高次脳機能障がい | 26 |
| 12. 難病に起因する障がい | 28 |
| 13. 同一場面における不当な差別的取扱い等の事例 | 30 |
| 14. 不当な差別取扱い/合理的配慮の不提供にあたらぬ事例 | 31 |
| 15. 合理的配慮の提供における留意点（対話の際に避けるべき言葉） | 35 |

第1章 総論

1. 趣旨

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、大野城市職員（以下「職員」という。）が事務又は事業を行うにあたり、障がい者に対して、適切に対応するための基本的事項を定めるものです。

法では、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を差別と規定しています。職員には、障がい者に対し不当な差別的取扱いをしないこと、また、合理的配慮の提供について、障がい者から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、これに対応することが求められます。

2. 対象となる職員

本要領の対象となる職員は、一般職職員（再任用・任期付職員を含む。）、嘱託職員、臨時職員です。

法上、「行政機関」ではなく「事業者」に該当する地方公営企業（上下水道局）については、法の枠組を勘案しながら、本要領に基づく対応・取組を進めていきます。

○法上、行政機関と事業者とでは義務規定において次のような違いがあります。

| 区 分 | 不当な差別的取扱いの禁止 | 合理的配慮の提供 |
|------|--------------|----------|
| 行政機関 | 法的義務 | 法的義務 |
| 事業者 | | 努力義務 |

※令和3年度に法改正が行われ、事業者の合理的配慮の提供も努力義務から法的義務となりました。

なお、施行日は、令和3年6月4日から起算して3年以内に実施されます。

3. 対象となる障がい者

本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」という。）のある人で、障がいと社会的障壁の相互作用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人です。

○社会的障壁（社会的モデル）

障がい者にとって、日常生活や社会生活を送る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指します。

第2章 障がい者に対する不当な差別的取扱い

ここでは、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」の基本的な考え方と具体例を示します。

1. 基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、「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」です。

なお、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な特別の措置は、不当な差別的取扱いには該当しません。したがって、次のようなことは、不当な差別的取扱いにはあたりません。

- 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱いをすること（いわゆる積極的改善措置）
- 合理的配慮の提供により障がい者を障がい者でない者と異なる取扱いをすること
- 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認すること

2. 正当な理由の判断の視点

正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いにはあたりません。

正当な理由に相当するのは、そ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いえる場合です。

正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障がい者や第三者の権利利益及び本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

市は、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ことが求められます。

3. 不当な差別的取扱いとなりうる事例

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業を行うにあたり、特に必要でないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

なお、ここに記載された事例はあくまで例示であり、ここに記載されていないものが差別ではないということではありません。また、記載された事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

第3章 障がい者に対する合理的配慮

ここでは、障がい者に対する合理的配慮の基本的な考え方を示します。

1. 基本的な考え方

合理的配慮とは、「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」です。

法は、行政機関がその事務・事業を行うにあたり、個々の場面において、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、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行うことを求めています。

合理的配慮の判断にあたっては、障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、「4. 過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮する必要があります。その上で、代替措置の選択も含め、双方の話し合いによる相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要があります。

合理的配慮は次のような概念であることに留意してください。

- 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ものである。
- 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。
- 障がいの特性や社会的障壁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。
- その内容は、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。
- 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更に及ぶものではない。

2. 意思の表明について

意思の表明は、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やサイン等による合図、触覚による意思伝達などの手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

本人の意思表明が困難な場合には、家族や介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるならば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取組に努めます。

3. 環境整備との関係

法は、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については、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の環境の整備として実施に努めることとしています。

合理的配慮は、このような環境の整備を基礎として実施される措置であることから、環境整備の状況により合理的配慮の内容は異なります。

合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合や、当該障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、不特定多数の障がい者を対象とした環境整備を考慮に入れることも重要です。

○事前的改善措置

事例として次のものがあります。

- ・バリアフリー法に基づく公共施設や交通機関のバリアフリー化
- ・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・介助者等の人的支援
- ・障がい者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上
- ・職員に対する研修等の実施

4. 過重な負担の判断の視点

過重な負担については、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。また、過重な負担に当たると判断した場合には、障がい者にその理由を説明し、理解を得られるよう努めることが求められます。

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

5. 合理的配慮として考えられる事例

合理的配慮として一般的に考えられる事例を資料（P 8）に記載しています。

合理的配慮は、障がいの特性や具体的な状況に応じて異なり、個別性の高いものであるため、記載された事例について、一律に実施を求めるものではありません。また、記載された事例のほかにも、個別の状況に応じて、合理的配慮が必要な場合があります。

第4章 相談体制の整備

障がい者差別の解消を効果的に推進するためには、障がい者及びその家族やその他の関係者からの相談に的確に応じる必要があります。

相談を受ける場合には、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファクス、電子メールに加え、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとします。

相談は、当該事務事業の所管課が受けることを基本とし、必要に応じ、所管課において問題の解決に向け相談者と調整を行います。

所管課は、調整の困難なケースについては、障がい者福祉担当課に協議し、その助言等を得て、相談者と調整・再調整を行います。

第5章 附則

対応要領は、国の基本方針の見直しや事例の集積等を踏まえ、必要に応じて、見直しを図ることとします。

【資料】

～合理的配慮の事例集～

1. 視覚障がい

考え方

1 視覚障がいとは

視覚障がいにはその程度に個人差があり、全く見えない人、文字がぼやけて読めない人、視野が狭く望遠鏡を通してのようにしか見えない人など、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う人と様々です。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、日常生活の様々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。

2 視覚障がい者への対応の基本

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ときは、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。視覚障がい者に必要な援助は、個人や場面によって異なります。まずは、その人に今どのような援助が必要か具体的に確認することが重要です。

3 視覚障がい者に必要な配慮

視覚障がい者の人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」があげられます。

「情報に対する配慮」とは、文書を電子データ化・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いいます。

ポイント・事例

1 コミュニケーションのポイント

- ① 話しかけるときは、名乗ってください。声をかけられても、誰からの声かけかわからないと、返事に困ってしまいます。
- ② 指示語は使わず、説明は具体的にしてください。「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ときは、その形状（洋式・和式）と配置（鍵やボタン、トイレットペーパー）などの情報が必要になります。
- ③ 何かをすすめるときは、触れさせてください。飲み物をすすめるときはグラスに、椅子をすすめるときは背もたれに、触れてもらうことで、情報がより正確に伝わります。
- ④ 黙ってその場から離れないでください。黙って退席されると、相手がいなくなったことに気づかないことがあります。

ポイント・事例

2 「情報に対する配慮」のポイント

- ① まず、どのような配慮が必要か確認してください。個人や場面によって適切な情報提供の方法は異なります。
- ② 文章を読み上げるときは、省略しないでください。読み手の判断で要約したものではなく、正確な情報を伝えてください。
- ③ 重要な文章は、電子データでも送付する、音声化・点字化する、拡大文字を用いて作成するなどしてください。
 - ・ 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（SP Code Maker 又は Tellme CAST）を使い、文章に音声コードを添付する方法があります。
 - ・ 弱視の人向けの拡大文字は、22ポイント、太ゴシック体を標準に作成します。
- ④ 色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使用しないでください。代表的な例では、赤系統と緑系統の色の区別がつきにくい人がいます。色の組み合わせに注意し、「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させると識別しやすくなります。

○ 区別のつきやすい色

紺と黄色、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

赤と緑、オレンジと黄緑、白と黄色、水色と緑など

また、色だけに頼ったデザインは、弱視や色覚障がいの人には理解できない場合があります。下線やドットを入れるなど、色以外の情報を付加すると識別しやすくなります。

3 「移動に対する配慮」のポイント

- ① まず、どのような援助が必要か確認してください。援助の受け方は人によって異なります。決めつけた対応をしないでください。
- ② 腕や白杖をつかんで引っばったり、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しまい、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」などと、具体的に伝えてください。
- ④ 別れるときは、安全な場所で、周囲の状況を伝えてからにしてください。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。

2. 聴覚障がい

考え方

1 聴覚障がいとは

聴覚障がいにはその程度に個人差があり、全く聞こえない人、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様々です。

また、聴覚障がい者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囲の人から気づかれにくい側面があります。

聴覚障がい者には、生まれつき聞こえない人と、音声言語の獲得後に聞こえなくなった人がおり、そのコミュニケーション手段も障がいの特性や程度により様々です。

コミュニケーションの方法には、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形を読み取る）などがあり、様々な方法を場面や相手に応じて組み合わせて使っています。

2 聴覚障がい者への対応の基本

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。手話を希望する場合、障がい者福祉担当課内に手話通訳者がいますので、お問い合わせください。

3 聴覚障がい者に必要な配慮

一人ひとりが聴覚障がいに対する理解を深め、適切な対応を行うこととあわせて、聴覚障がい者に配慮した環境づくりが重要になります。

イベント、研修会などで、手話通訳者あるいは要約筆記者が必要な場合は、市の手話通訳者・要約筆記者派遣事業（所管課：障がい者福祉担当課）を利用してください。

ポイント・事例

1 聴覚障がい者のコミュニケーション手段

| | |
|------|---|
| 手話 | 聴覚障がい者の言語として使用されており、円滑なコミュニケーションが可能です。一部の聴覚障がい者により使用されています。 |
| 筆談 | 文字によるコミュニケーションの方法です。聴覚障がい者の中には、長い文章の読み書きが不得意な人もいます。その場合は、短い文章で伝えることを心がけてください。 |
| 読話 | 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。 |
| 補聴器 | 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。 |
| 人工内耳 | 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。人工内耳の装置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。 |

ポイント・事例

2 コミュニケーションのポイント

- ① まず、お互いに合ったコミュニケーション手段を探してください。聴覚障がい者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。
- 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。1対1だと音声での会話ができる人も、複数の人が一度に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。また、聴覚障がい者に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。
- ③ 大事な内容を伝えるときは、書いて渡す、復唱してもらおうなどしてください。手続きに関する事など、重要な内容については特に配慮してください。
- ④ 話の内容がしっかりと理解できているか確認するようにしてください。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槌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。

3 聴覚障がい者に対して配慮するポイント

- ① できるだけ静かな場所で対応してください。補聴器などを使用しても、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。音が反響し易いときは、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がけてください。
- ② 問い合わせ先にファクス番号やメールアドレスを表記してください。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、どのような方法がいいのか確認してください。
- ③ 聴覚障がい者の座席の位置に配慮してください。会議や講演会などでは、話し手やスクリーンに近い、前の方の席に案内してください。
- 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。聴覚障がい者が来訪された際、スムーズに対応できるよう筆記用具やメモ用紙を準備しておいてください。

耳マーク



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思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います。

3. 盲ろう

考え方

1 盲ろうとは

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。単に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り異なり、その程度によって次の4つのタイプに大別されます。

【見え方と聞こえ方の組み合わせによるもの】

| | |
|------|------------------|
| 全盲ろう | 全く見えなくて、全く聞こえない人 |
| 全盲難聴 | 全く見えなくて、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 |

【各障がいの発症経緯によるもの】

| | |
|----------|------------------------------|
| 盲ベース盲ろう | 視覚障がいがあり、のちに聴覚障がいを発症した人 |
| ろうベース盲ろう | 聴覚障がいがあり、のちに視覚障がいを発症した人 |
| 先天性盲ろう | 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人 |
| 成人期盲ろう | 成人期以後に視覚と聴覚の障がいを発症した人 |

どのタイプにも共通しているのは、視覚障がいと聴覚障がいの両方があるため、テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読んだり会話をすることにより、外部からの情報を得ることが困難であるということです。また、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ないため、一人での外出も困難です。このような状況の中、孤独な生活を強いられることもあります。

障がいの発生時期や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは他の障がいの重複の仕方などによって、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。視力・聴力が残っていれば、それを活用してコミュニケーションをとることができます。

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。その際は、前述の視覚障がい・聴覚障がいで紹介した内容を参考にしてください。ただし、障がいの状態や程度に応じ、視覚障がい者や聴覚障がい者と同様な対応が困難な場合もあることに留意してください。

ポイント・事例

1 盲ろう者のコミュニケーション手段

| | |
|-------|---|
| 触手話 | 手話が見えず、音も聞こえない相手に対し、手話の形や動き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、その見え方にあ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。 |
| 指文字 | 指文字を盲ろう者の手に触らせて伝える方法です。ローマ字式指文字（アメリカ式アルファベット指文字をローマ字表記で表したもの）を用いる場合と、日本語式指文字を使う場合があります。 |
| 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。 |
| ブリスタ | 紙テープに点字を打っていく、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。 |
| 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。 |
| 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。 |

2 コミュニケーションのポイント

- ① 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、その人に合ったコミュニケーションの手段を探してください。
- ② 障がいの状態や程度に応じ、視覚障がい者や聴覚障がい者と同じ対応が可能な場合がありますが、同様な対応が困難な場合もあります。上記の盲ろう者のためのコミュニケーション手段を用いることに配慮してください。その場に援助者（通訳・介助者など）が同行していれば、あなたの力になってくれるはずです。
- ③ そばに人がいても分からないことがあるので、そっと手や肩に手を触れ、自分の名前を伝えてください。
- ④ 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えてください。例えば、状況説明として、人に関する情報（人数、性別など）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気など）などを伝えてください。
- ⑤ 話が通じているか常に確認してください。

4. 肢体不自由

考え方

1 肢体不自由とは

肢体不自由とは、四肢（上肢・下肢）、体幹が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり歩行などの日常生活動作に困難が伴う状態をいいます。原因としては、先天性のもの、事故による手足の損傷、あるいは脳や脊髄などの神経の損傷によるもの、関節などの変形からなるものなどがあります。

障がいの状態や程度によって、姿勢を保つ、歩く、座るなどの動作、文字を書くことや小さいものを仕分けする作業が難しいことがあります。

また、移動においては、杖や装具などを使用して歩行する人や、車椅子を使用する人がいます。

上肢：肩から腕、手までの部分のこと

下肢：股から足までの部分のこと

体幹：体の頭部と四肢を除く胴体部分のこと

【主な特性】

- ① 下肢の障がいのために歩行が不安定な人や車椅子、杖などを使用している人は階段など段差があるところでの昇降に不便を感じます。また、長距離の歩行が困難であったり、人ごみでの移動が困難な場合があります。
- ② 下肢や体幹に障がいのある人は体のバランスをとることが難しいため、転倒したり、よろめいたりしてしまうことがあります。
- ③ 手や指、腕などに障がいがある人は、高い所にあるものが取りにくく、床に落ちているものは拾いにくいことがあります。
- ④ 肢体不自由者の中には、一定の体温を維持することが困難な人がいます。
- ⑤ 肢体不自由者の中には、発声に関わる器官のまひや不随意運動、失語症などにより、コミュニケーションをとることが困難な人がいます。

不随意運動：自分の意思とは関係なく体が動いてしまう状態

失語症：脳卒中などの病気や交通事故などで脳の一部に傷を受けたために、言葉を話したり理解したりすることが難しくなる障がい

2 肢体不自由者への対応の基本

障がいの状態や程度に応じて、車椅子や義肢、装具などを使用することで障がいを補いながら生活している人もおり、不便さを感じる度合いにはかなりの個人差があります。本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態や程度に合わせた対応をすることが大切です。

3 肢体不自由者に必要な配慮

肢体不自由者に必要な配慮として、移動やその他動作などに対する配慮があります。

ポイント・事例

1 肢体不自由者に対する配慮のポイント

- ① 車椅子を動かす場合には、まず、本人に対して、自分で動かしたいか、動かしてほしいか、意向を確認してください。介助者が動かす場合には、次のことに留意してください。
 - ・動かし始める際には、「動かします」「前に進みます」など声をかけてください。また、方向転換や停止時にも声をかけてください。
 - ・停止の際はもちろん、介助者が車椅子から少しでも離れる場合はブレーキをかけてください。
 - ・段差があるときは、車椅子利用者に、キャスター上げの補助や携帯スロープを置くなどして、安全に移動できるようにしてください。
 - ・急なスロープを下るときは、後ろ向きでゆっくり下るようにしてください。傾斜がある場所では加速がかかり危険なことが多いので、特に注意してください。
 - ・前輪は、側溝や小さな段差ほどひっかかりやすいので注意してください。
- ② 肢体不自由者が利用する席の周辺、通路、トイレに、移動の支障となるようなものを置かないでください。
- ③ 床が濡れている状態で歩くのは、下肢が不自由な人や杖を使用している人にとって危険です。雨の日は、出入口付近を中心に床が濡れ、滑りやすくなることがありますので、濡れていることに気づいたら速やかに拭き取ってください。
- ④ 肢体不自由者にとって、手動式の扉の開閉は非常に困難です。通行の際には、扉を開き、手で押さえるなどの手伝いをしてください。
- ⑤ 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、慌てずゆっくり書けるような場所を用意してください。また、文鎮の用意や、紙をおさえることにより、用紙が動かないようにしてください。
- ⑥ パンフレットなどの配架は車椅子を使用する人の目線に配慮してください。また、パンフレットなどを取りにくい様子があれば、声をかけ、手助けをしてください。
- ⑦ 車椅子を使用する人にとって、通路上などで待たなければならないときは、通行の妨げになっているのではないかと、気まずい思いをすることがあります。できるだけ車椅子を使用する人が待つためのスペースを確保するようにしてください。
- ⑧ 肢体不自由者の中には、一定の体温を維持することが困難な人がいます。自分が適温だと思っても「寒くないですか？」などと確認をしてください。
- ⑨ 発声に関わる器官のまひや不随意運動、失語症などによりコミュニケーションをとることが難しい肢体不自由者と意思疎通を行うときは、丁寧に確認行為を行ないながら、話を進めてください。

5. 身体障害者補助犬について

| 考え方 | | | | | | | |
|---|--|-----|--|-----|--|-----|--|
| <p>1 身体障害者補助犬について</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、介助犬、聴導犬の3種類があります。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">盲導犬</td> <td>視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。障害物を避けたり、立ち止まって階段や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。</td> </tr> <tr> <td>介助犬</td> <td>肢体不自由者の日常訓練を介助するよう訓練されています。起立・歩行・着脱衣の介助を行い、スイッチ類の操作や指示したものを持ってきてたりします。</td> </tr> <tr> <td>聴導犬</td> <td>聴覚障がい者に生活の中で必要な音を知らせるよう訓練されています。玄関の呼び鈴、ファックスの受信音、車のクラクションなどを聞き分けて教えます。</td> </tr> </table> <p>公共施設、公共交通機関、ホテル、飲食店、病院では、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ません。</p> | | 盲導犬 | 視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。障害物を避けたり、立ち止まって階段や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。 | 介助犬 | 肢体不自由者の日常訓練を介助するよう訓練されています。起立・歩行・着脱衣の介助を行い、スイッチ類の操作や指示したものを持ってきてたりします。 | 聴導犬 | 聴覚障がい者に生活の中で必要な音を知らせるよう訓練されています。玄関の呼び鈴、ファックスの受信音、車のクラクションなどを聞き分けて教えます。 |
| 盲導犬 | 視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。障害物を避けたり、立ち止まって階段や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。 | | | | | | |
| 介助犬 | 肢体不自由者の日常訓練を介助するよう訓練されています。起立・歩行・着脱衣の介助を行い、スイッチ類の操作や指示したものを持ってきてたりします。 | | | | | | |
| 聴導犬 | 聴覚障がい者に生活の中で必要な音を知らせるよう訓練されています。玄関の呼び鈴、ファックスの受信音、車のクラクションなどを聞き分けて教えます。 | | | | | | |
| ポイント・事例 | | | | | | | |
| <p>1 補助犬を同行されているとき</p> <p>補助犬を受け入れるのに、特別な用意は必要ありません。補助犬と使用者は、訓練により、社会で生活する上で必要なマナーを身につけています。</p> <p>① まず、どのような援助が必要か確認してください。受け入れ側が気をまわし過ぎると、かえって使用者に負担をかけることとなります。必要な援助の内容を確認し、依頼されたことを手伝います。</p> <p>② 補助犬は、犬種や認定番号などを記載した表示をつけています。また、施設などを利用する際、使用者は補助犬であることを証明する書類を携帯し、関係者から請求があれば提示することが義務付けられています。</p> <p>③ 使用者には、補助犬の衛生や行動を管理する責任があります。</p> <p>衛生面に関しては、定期的なシャンプーや毎日のブラッシングで、清潔を保っています。また、排せつに関しても、きちんとコントロールされており、使用者が指示した場所で排せつします。</p> <p>万が一、補助犬による迷惑行為があったときは、使用者に対して、迷惑行為があったことをはっきりと告げてください。</p> <p>④ 周囲にいる人にも理解してもらうことが大切です。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説明し、理解してもらうことが重要です。犬が嫌いな人、アレルギーのある人がいたときは、座席の配置などに配慮してください。</p> | | | | | | | |

6. 言語障がい

考え方

1 言語障がいとは

言語障がいには、発声が困難な状態（音声機能障がい）と言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障がい）とがあります。

喉頭を摘出することによる発声機能の障がいや失語症などが原因であり、音声のみを用いての意思疎通が困難な状態となっています。

音声機能障がいの人のうち、発声機能を喪失した人の中には、声帯の代わりに食道部を振動させて発声する方法や、電動式人工咽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。

言語機能障がいである失語症の特性は次のとおりです。

- ・音は聞こえるが「ことば」の理解に障がいがあり、「話」の内容が分からない。（聞くことの障がい）
- ・伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。（話すことの障がい）
- ・文字を読んでも理解が難しい。（読むことの障がい）
- ・書き間違いが多い。文を書くことが難しい。（書くことの障がい）

2 言語障がい者に必要な配慮

- 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お互いの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。
- 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、こちらに伝えたい事柄をしっかりと確認することが重要です。

ポイント・事例

1 言語障がい者に対する配慮のポイント

- ① 筆談が行えるよう、メモ用紙や筆記具を用意してください。
- ② 筆談ではなく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。
- ③ 失語症の人への配慮は次のとおりです。
 - ・表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で、分かりやすく話しかけてください。
 - ・一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示すと理解しやすいです。
 - ・「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすいです。
 - ・話言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなります。

7. 内部障がい

| 考え方 | |
|---|---|
| <p>1 内部障がいとは</p> <p>内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能の7種類の機能障がいと認められています。</p> | |
| 心臓機能障がい | 心臓の機能が低下した障がい、動悸や息切れなどの体力低下が見られます。ペースメーカーなどを体内に埋め込んでいる人もいます。 |
| じん臓機能障がい | 腎機能が低下した障がい、人工透析治療を受けている人もいます。定期的に一定の時間をかけて受ける必要があり、様々な負担がかかります。また、移植を受け、免疫抑制剤を服用している人もいます。 |
| 呼吸器機能障がい | 呼吸器機能が低下した障がい、呼吸困難や息切れなどが見られます。携帯用酸素ボンベを使用している人や人工呼吸器を使用している人もいます。 |
| ぼうこう・直腸機能障がい | ぼうこう疾患や腸管の障がい、排便や排尿のコントロールが必要です。排せつ物を体外に排せつするためのストマ（人工肛門・人工ぼうこう）を造設している人もいます。 |
| 小腸機能障がい | 小腸の機能が損なわれた障がい、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給などを受けている人もいます。 |
| 肝臓機能障がい | 肝臓の機能が損なわれた障がい、倦怠感、易疲労感、嘔気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留などの症状があります。また、移植を受け、免疫抑制剤を服用している人もいます。 |
| 免疫機能障がい | 免疫機能が低下した障がい、発熱、下痢、体重減少、全身倦怠感などが現れます。特定の症状が現れたとき、様々な感染症が起きるリスクが高まります。 |
| <p>2 内部障がい者に必要な配慮</p> <p>① 外見からは分かりにくい障がいであることを理解してください。</p> <p>② 障がいのある臓器だけではなく、全身状態が低下しているため、体力低下や疲れやすさといった症状が現れます。また、免疫力が低下していることから、できるだけ負担を掛けない対応をすることが重要です。</p> <p>③ 常に医療的な対応を必要とする人が多いことを理解してください。</p> | |

ポイント・事例

1 内部障がい者に対する配慮のポイント

【心臓機能障がいのある人への配慮】

- 話をする際には椅子に座ることを勧める、階段はなるべく避けエレベーターを勧める、重い物を代わって持つなどのほか、本人に聞いて必要な介助をしてください。ゆっくりした日常生活動作は支障がなくても、活発な動作になると身体的に不調や発作を誘発することがあります。

【じん臓機能障がいのある人への配慮】

- 人工透析治療のための定期的な通院に配慮してください。じん臓病の人は体にたまった老廃物を排せつできないため、人工透析は大切な治療となります。

【呼吸器機能障がいのある人への配慮】

- ゆっくり歩く、適宜休憩する、椅子に座らせるなどの対応を心がけてください。椅子を勧めるときは、楽な姿勢でゆっくりと話してもらい、長時間にならないようにしてください。
- 慢性的な呼吸困難、息切れ、咳などの症状があり、苦しい状態となっています。ゆっくりした日常生活動作は支障がなくても、それ以上になると息苦しさが起こります。息切れが現れたら、休憩して呼吸を整えるよう働きかけてください。

【ぼうこう・直腸機能障がいのある人への配慮】

- ストマを装着している人をトイレに案内するときには、オストメイト対応トイレ（近くにない場合はゆとりのある広めの洋式トイレ）を案内してください。

・オストメイト対応トイレ

ストマを装着している人が排泄物の処理、ストマ装具の交換・装着、ストマ周辺皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済み装具の洗濯・廃棄ができる設備を備えたトイレのことです。なお、ストマを装着している人を「オストメイト」といいます。

【小腸機能障がいのある人への配慮】

- 栄養補給のために必要な時間への配慮が必要です。

【肝臓機能障がいのある人への配慮】

- 内部障がいの中でも、体力低下や疲れやすさといった症状が、特に顕著に現れる障がいなので、それに伴った配慮が必要です。

【免疫機能障がいのある人への配慮】

- 免疫機能障がい（H I V感染者やA I D S）に対する誤った認識、偏見や差別はいまだに解消されていない状況にあります。プライバシーには十分に配慮するとともに、障がいに対する正しい知識と理解をもって対応することが必要です。

8. 知的障がい

考え方

1 知的障がいとは

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）に現れ、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。

障がいの現れ方は様々ですが、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に適応できていない状態であるため、人にもものを尋ねたり、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。重度の場合、常に同伴者（家族、支援者など）と行動する人もいますが、軽度の場合は一般企業で働いている人も多数います。障がいの程度によっては一見して障がいの有無が分かりにくい人もいるため、まずは、その人の障がいの特性をよく理解することが大切です。

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。同伴者と共に行動している人もいますが、行動を決めていくのは本人ですから、本人の自主性・意思を尊重してください。

障がいの現れ方は個人差があるため、言葉や行動の意味が相手にうまく伝わらず、周囲から誤解など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 知的障がい者に必要な配慮

障がいの程度には個人差があるため、説明や書類の記入などに当たっては本人の理解の状況に応じた対応を行ってください。

ポイント・事例

1 コミュニケーションのポイント

- ① 穏やかな口調で話しかけてください。どうしてもよいか分からず、何となくその場で動けないことがあります。このようなときは、気軽に会話ができるよう、優しく信頼している態度での声かけが必要です。
- ② 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どうかを確認しながら話を進めることが必要です。
- ③ 「一方的に話す」「ひとり言を言う」「同じ言葉を繰り返す」などコミュニケーションがうまくとれない場合があります。そのようなときは、内容が理解できるようにゆっくり簡単な言葉で話しかけてください。また、話しかけるときは、相手が安心するようななるべく優しい口調と表情で話しかけるよう努めてください。

ポイント・事例

- ④ 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。一文を短くし、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をすることも、有効な方法です。
- ⑤ 絵や写真や実物などを見せて話をすると、状況理解がしやすくなり気持ちが通じやすくなります。
- ⑥ 成人には、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使って話してください。障がいはあるにしても、相手は成人ですので、幼児に対するような言葉や行動は失礼にあたります。
- ⑦ 知的障がい者は使う言葉や表現があいまいなことがあるので、断片的な言葉からでも、できるだけ意図をくみ取るよう努めてください。
- ⑧ 同伴者の参加を求めるときは、必ず本人の同意を得た上で行ってください。説明内容の理解を助けるために同伴者に参加を求めなくてはならないこともありますが、プライバシー保護のために本人の同意を得た範囲に限ってください。
- ⑨ 必ず本人に用件や意思を確認してください。用件があるのはご本人ですから、用件、内容、意思の確認は本人に行ってください。
- ⑩ 状況の変化に柔軟に対応できず、パニック行動が起こることがあります。そのようなときは、落ち着ける場所に誘導してください。

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のことだと気づかず、返事ができないことがあります。
- ② 書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしてください。

看板、案内板、パンフレット、説明書などには、ひらがなでふりがなをつけたり、絵や記号をつけたりすることで分かりやすくなります。

漢字にふりがながついていると、目的の場所や用件を確かめやすくなります。また、文字は分からなくても、絵や記号、図なら理解できる人もいます。

3 家族等に連絡が必要なときのポイント

的確な対応をするために、家族や支援者に連絡をしたり、情報を得るときは、必ず本人の同意を得てください。また、本人の前で電話するなどの配慮をしてください。

9. 精神障がい

| 考え方 | |
|---|--|
| <p>1 精神障がいとは</p> <p>統合失調症、うつ病、躁うつ病、アルコール依存症などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさが生じています。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中で安定した生活を送ることができます。</p> <p>精神疾患には、いくつもの種類があり、それにより障がい特性や制限の度合いは異なります。その中には長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものもあります。</p> | |
| 統合失調症 | <p>急性期には、幻覚や妄想、不安、憂うつ感、不眠などが認められます。これらの症状は、薬を服用することや環境が安定することにより、軽快していきます。</p> <p>その後、「意欲がなくなる」「集中力や注意力が低下する」「感情の動きが乏しくなったり、周囲への関心が薄くなる」などの症状が見られることがあり、周囲から怠けているように見られるなどの誤解を受けることがあります。決して怠けているとか、意思が弱いということではありません。これらの症状は、病気の症状が落ち着いていく経過の中で認められるもので、「陰性症状」といわれるものです。</p> |
| 双極性障がい (躁うつ病) | <p>気持ちが強く落ち込んだり(うつ状態)、逆に過剰に活発になったり(躁状態)することを波のように繰り返します。</p> <p>うつ状態では、気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気がでない、疲れやすい、考えがまとまらない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとする等の症状が出ます。</p> <p>躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりします。その一方、ちょっとした事にも敏感に反応し、怒りっぽくなったり、自分は何でもできると思いついで人の話を聞かなくなったりします。</p> |
| アルコール依存症 | <p>飲酒したいという強い欲求をコントロールできず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上様々な問題が生じます。</p> <p>体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出ます。</p> |

| 考え方 | |
|------|--|
| 認知症 | 認知症とは、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障がいなど認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態です。 認知機能の障がいのほかに、徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想などの症状があります。 |
| てんかん | 何らかの原因で一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作が起きます。 発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがあります。 |

2 精神障がい者に必要な配慮

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、精神障がい者が落ち着いた状態を維持できるようにすることが重要です。

ポイント・事例

1 精神障がい者に対する配慮のポイント

- ① 相手の伝えたいことをゆっくり聞いてください。
- ② 相手の話のペースを無視して、一気に話をするとう不安を感じたり、混乱をしてしまうことがあります。また、長い説明や曖昧な説明をすると、聞き落とすことや間違って解釈することがあります。説明や助言は、具体的かつ簡潔に、また、ゆっくり、丁寧に言うようにしてください。
- ③ 書類の記入に時間がかかるときは、落ち着いてゆっくりと書くことができるよう人目が少ない場所を用意してください。
- ④ 対応中や対応直後の職員間の会話に対して、「噂をされている」「批判をされている」と被害的に受け止めることがあるため、職員同士の私語や笑い声は謹んでください。
- ⑤ 対応困難な主張を繰り返し、大声を上げたり、通常業務に支障をきたすほど繰り返し説明を求めたりするような事例があります。即効性のある対処法はありませんが、次の点に留意し、組織的な対応を図っていく必要があります。
 - ・応じることが難しい内容だからといって話を中途半端に聞くことはせず、しっかりと理由を聞き、市民の意見として上司に報告してください。
 - ・一人で対応せず、複数の人数で対応することを基本とします。また、一人で判断せず、組織的な対応を心がけてください。
 - ・情報共有を組織内で図り、説明に矛盾がないよう一貫した対応を図ることが重要です。
 - ・状況に応じて、「1回の相談は30分以内にする。」「1日1回の電話で対応する。」など可能な範囲で一定のルールを作り、事前に伝えてください。

10. 発達障がい

考え方

1 発達障がいとは

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、注意欠陥多動性障害、その他これに類する脳機能の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。

これらのタイプ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大変難しいとされています。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。大事なことは、その人がどんなことができ、何が不得意なのか、どんな援助が必要かといったことに目を向けることです。

2 発達障がい者への対応の基本

発達障がい者は、外見からは障がいの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、診断を受けていても、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者であるかどう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、なんらかの工夫が必要なのは、発達障がい者ではない人であっても同様です。それまでのやりとりの方法や環境を振り返り、どのような状況下で戸惑っていたのかを確認して、その困難に見合った援助の方法を積極的に試みるのが重要です。

3 発達障がい者に必要な配慮

発達障がい者に必要な配慮は、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否か等によって個人差があります。

人によっては、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等、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気づき、適切な配慮を選択してください。

ポイント・事例

1 コミュニケーションのポイント

- ① 困っていることに気づいてください。日常的なコミュニケーションの方法でやりとりをしているのに、相手方は十分な理解ができていないということがあります。また、自分が困っているのを訴えることが不得意な人もいます。
- ② 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。具体的に、相手方が「はい」「いいえ」で答えられるような質問をする等は、有効な方法です。

ポイント・事例

- ③ 視覚的な情報を提示して説明してください。言葉で言われるよりも目で見て分かる情報の方が理解しやすいことが多くあります。絵、写真などその人が理解できる表現を上手に組み合わせてコミュニケーションを取ってみてください。
- ④ 自分の気持ちや考えを表現することや相手にうまく伝えることが苦手なので、「早く」「まだ」など急がずに、じっくりと話を聞くことが大切です。
- ⑤ 環境を変えてみてください。感覚過敏があり、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、沢山の人の中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。
- ⑥ 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な表現を用い、具体的な改善策を伝えましょう。
- ⑦ スモールステップを目標にしましょう。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ので、合間に休憩を挟むことも必要です。
- ⑧ 急な変化に対応することが難しいので、前もってスケジュールや計画など伝えてください。

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

- ① できるだけ刺激を取り除き、落ち着ける環境を用意してください。
- ② 言葉かけはゆっくり短く、統一してシンプルにしてください。
- ③ 絵や写真を使って視覚的に伝えてください。（フローチャート、配置図など）
- ④ 区切りを明確に伝え、先の見通しを持たせてください。（時間割など）

3 学習障がい者（LD）に対する配慮のポイント

- ① 必要な箇所を読み聞かせるなどの聴覚的支援を行ってください。
- ② 絵や写真を使って視覚的に伝えてください。（フローチャート、配置図など）
- ③ 文章の記載ではなく簡単なチェックで足りるよう様式を変更してください。
- ④ 漢字にふりがなをふる、代筆をする、電卓を貸す、期限を延ばすなどの配慮を行ってください。

4 注意欠陥／多動性障がい者（ADHD）に対する配慮のポイント

- ① 刺激を少なくし、集中しやすい環境を用意してください。
- ② メモをとるように促してください。
- ③ 集中力の持続時間に合わせて、休憩を挟んでください。
- ④ クールダウンできる時間や場所を用意してください。

11. 高次脳機能障がい

考え方

1 高次脳機能障がいとは

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がいと呼びます。

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がいになることが分かっています。

また、高次脳機能障がいは、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い、本人の自覚症状が薄いことも多いなどの実状もあり、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。

[原因となる疾患]

- ①外傷性脳損傷（交通事故、転倒、スポーツ事故など）
- ②脳血管疾患（脳梗塞、脳出血、くも膜下出血などの脳卒中）
- ③脳腫瘍、脳炎（ヘルペス脳炎、日本脳炎）、低酸素脳症など

【高次脳機能障がい者の主な症状】

| | |
|----------|---|
| 記憶障がい | ・すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。 |
| 注意障がい | ・集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる。 ・二つのことを同時にしようとすると混乱する。 |
| 遂行機能障がい | ・スケジュールや計画の手順が決められない。 ・急な変更に対応できず混乱する。 |
| 社会的行動障がい | ・ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。 ・こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない。 ・思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする。 |
| 病識欠如 | ・上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる。 |
| 失語症 | ・言葉を話したり理解したりすることが難しくなる。 |

2 高次脳機能障がい者への対応の基本

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、今まで当たり前ででき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などでのトラブルが発生することがあります。

また、脳損傷以前に獲得したものは失われていないものも多いため、これまでの生活や人生観などを尊重した対応に心掛けましょう。

考え方

3 高次脳機能障がい者に必要な配慮

高次脳機能障がいによる症状は多種多様であり、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上で、本人に合った配慮が求められます。大切なことは、周囲の理解です。

ポイント・事例

1 コミュニケーションのポイント

- ① 短い文章で、言葉だけでなく視覚的にも説明してください。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、図なども有効です。
- ② 理解できているか頻繁に確認してください。二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、一つずつ、ゆっくり示しましょう。
- ③ 多くの課題は避け、具体的に説明してください。物事の優先順位を決められないときには、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。準備や手順は、紙に書いて説明した方がよい場合もあります。
- ④ 指摘はしても責めたりしないでください。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、疲れやすい傾向にあります。イライラする原因になることは避けましょう。

2 高次脳機能障がい者に対して配慮するポイント

- ① 約束などは、メモやカレンダーを活用してください。記憶障がいのために、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。
- ② 気が散りやすい様子なら、環境刺激や情報を少なくしてください。騒々しいところで応対すると、周囲の音や動きで物事に集中できずに、話の内容が理解できない、自分の考えもまとまらない状態になることがあります。
- ③ 感情のコントロールが不得意な人には、静かな場所や落ち着ける時間を作ってください。疲労やイライラする様子がみられたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- ④ メモや携帯電話、地図などを携帯していないか本人に確認してください。口頭で用件をうまく説明できない人の中には、メモや携帯電話を活用していることがあります。また、道順を忘れることもあるため、地図を携帯していることもあります。いずれも持参していること自体を忘れていることもあるため、本人に携帯していないか確認することで思い出すことがあります。

12. 難病に起因する障がい

| 考え方 | |
|---|--|
| 1 難病とは | |
| <p>難病とは、発症の原因が明らかではなく、治療方法が確立されていない希少な疾病であり、長期にわたり療養を必要とするものをいい、その種類は多岐にわたります。</p> | |
| 【主な特性】 | |
| ① 疾病の種類は、神経・筋疾病、骨・関節疾病、感覚器疾病、血液系など多種多様です。神経・筋・感覚系では「パーキンソン病」、血液系では「再生不良性貧血」、消化器系では「潰瘍性大腸炎」などの病名が知られています。 | |
| ② 多くの場合、常に医療的対応を必要します。 | |
| ③ 治療が難しく、慢性の経過をたどります。 | |
| ④ 多くの場合、病態や障がいは進行していきます。 | |
| ⑤ 症状に変化があり、一日の中でも軽い症状と重い症状になる場合があります。また、日によって変化が大きいなどの特徴があります。進行性の症状がある疾病では、大きな周期でよくなったり悪化したりを繰り返すという難病特有の症状が見られます。 | |
| ⑥ 合併症のある人も多く、治療のために使用する薬の副作用により別の疾病を発症する、機能障がいや数年かけて進行するなど二次障がいが生じる場合もあります。 | |
| ⑦ 介護などに著しく人手を要することがあるため、家族や周囲の人の身体的・精神的負担は大きいものとなります。 | |
| 2 難病に起因する障がいのある人に必要な配慮 | |
| <p>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> | |
| ポイント・事例 | |
| 1 難病に起因する障がいのある人に対して配慮するポイント | |
| ① 一見して難病であると分かる人もいれば、分かりにくい人もいます。外見上病気があることが分かりにくく、周りから理解されずに苦しんでいる障がいのある人がいることを知って理解と配慮をすることが大切です。 | |
| ② 排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛みなど状態の変動に応じ、対応の時間や場所の選定について、本人の希望や状態に応じた対応を検討してください。 | |
| ③ 症状に変化がある場合、また、進行する場合については、病態や障がいの変化に合った対応が必要です。 | |
| ④ 病気に対する周囲の誤った認識から偏見や差別に苦しんでいる人もいます。プライバシーには十分に配慮するとともに、病気に対する正しい知識と理解をもって対応することが必要です。 | |

13. 同一場面における不当な差別的取扱い／合理的配慮の提供／環境の整備にあたる事例

公共施設を利用したいのだが、車イスを使っているため出入口にある段差を乗り越えることができないので、職員に手伝ってほしい。

<不当な差別的取扱い>

→正当な理由なく障害者の利用を拒む。

<合理的配慮の提供>

→職員が段差を乗り越える手伝いをする。

→段差に携帯スロープを架ける。

<環境の整備>

→携帯スロープを購入する。

→改修工事により出入口の段差を解消してバリアフリー化する。

申込手続を行うときに、視覚障害があるため自筆では書類に記入することができないので、職員に代筆してほしい。

<不当な差別的取扱い>

→正当な理由なく障害者の申込みを拒む。

<合理的配慮の提供>

→本人の意向を確認しながら職員が代筆する。

<環境の整備>

→申込手続における適切な代筆の仕方について職員研修を行う。

※ おおよその考え方としては、一定の設備や組織・人員等の環境のもとで、個別の求めやあらかじめの申出に応じて対応するものが合理的配慮の提供であり、不特定多数向けに、設備や組織・人員等の確保など対応体制面の事前の改善措置を行うものが環境の整備です。

14. 不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供にあたらぬ事例

<総合的・客観的判断>

Q 障がい者が不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供を受けたと感じた場合には、それをもって常に不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 障がい者側からの感じ方のみで不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供に当たると決まるのではなく、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとなります。

<行政サービス①>

Q 年金給付や生活支援などの行政サービスについて、障がい者が希望する金額や回数などの水準を満たさない場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 行政サービスは、議会の議決を経た予算や法令により定められた審査などに基づいて決まりますので、その結果として障がい者の希望と合わない点があっても、不当な差別的取扱いにはあたりません。

※ 申請手続などの行政サービスの目的・内容・機能を損なわないものについては、必要に応じて柔軟な運用を検討してください。

<行政サービス②>

Q 地方公共団体が独自に取り組んでいる行政サービスについて、A市とB市で適用条件や内容などが異なっている場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 各地域独自の行政サービスは、適用条件や内容などが他の地域のものとは異なっても、不当な差別的取扱いにはあたりません。

<障がい者割引>

Q 障がい者割引について、身体障がい者と知的障がい者には適用され、精神障がい者には適用されない場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 障がい者割引は、障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)となりますので、一部の障がい種別のみを対象にしたものであっても、不当な差別的取扱いにはあたりません。

ただし、正当な理由なく障がい種別によって取扱いに差が生じることは望ましくありませんので、精神障がい者に対する割引への理解と協力を得て、より多くの事業者で取組みが広がっていくことが期待されます。

<接客態度>

Q 接客態度について、挨拶がなかったり丁寧でなかったりする場合には、不当な差別的取扱いとなるのでしょうか。

A 障がいの有無とは関係のない普段の接客態度に至らない点があっても、不当な差別的取扱いにはあたりません。

※ 障がいの有無によって接客態度を変えているのであれば、不当な差別的取扱いに当たります。

<相談／問い合わせ>

Q 相談／問い合わせについて、時間や回数などを制限した場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 相談／問い合わせの制限は、一律に合理的配慮の不提供に当たるのではなく、それが当たるのか否かを具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することとなります。

※ 例えば一人が相談し続けていることで他の相談者たちが長時間待っている場合などは、対応に区切りをつけたとしても合理的配慮の不提供にはあたりません。

<職員等配置>

Q 学校教員や店舗サービススタッフなどの職員等について、障害者が希望する人数や有資格者などを配置しない場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 職員等配置は、環境の整備となりますので、障がい者の希望と合わない点があっても、合理的配慮の不提供にはあたりません。

ただし、恒常的に障がい者への対応に支障を来しているのであれば、増員などの環境の整備に努めてください。

※ 例えば車イスで段差を乗り越える手伝いをするために他フロアのサービススタッフも呼んでくるなど、一時的な職員等配置の変更については、合理的配慮の提供にあたります。

※ 学校の入学を断る理由が職員等配置である場合には、その状況について不当な差別的取扱いに関する観点(正当な理由に相当するのか)も検討してください。

<スロープ／エレベーター>

Q スロープ／エレベーターについて、役所や店舗などに設置されていない場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A スロープ／エレベーターの設置は、環境の整備となりますので、それらが設置されていなくとも、合理的配慮の不提供にはあたりません。

ただし、恒常的に障がい者への対応に支障を来しているのであれば、施設改修などの環境の整備に努めてください。

<送迎>

Q 障がいにより移動困難な方から、自宅や最寄り駅などへ送迎してほしい旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 自宅などへの送迎は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供にはあたりません。

<インターネット中継>

Q 障がいにより移動困難な方から、開催されるイベントを自宅のパソコンなどにインターネット中継してほしい旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 自宅などへのインターネット中継は、それを事務・事業の一環として行っている場合を除き、お断りしても合理的配慮の不提供にはあたりません。

※ 新たに設備や通信ネットワークなどを準備して行うインターネット中継については、合理的配慮の提供ではなく、環境の整備として実施を判断することとなります。

<担当者変更>

Q 「主治医をA氏にしてほしい」「相談員からB氏を外してほしい」といった担当者変更を求める旨の配慮の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 担当者変更は、現担当者の業務遂行などに問題がないのであれば、お断りしても合理的配慮の不提供にはあたりません。問題があるのであれば、そもそも障がいの有無に関わらず対処すべきことなので、合理的配慮ではなく通常行うべきこととして変更を検討してください。

※ 異性と話すことができないなどの特殊な理由があるときは、担当者変更が合理的配慮の提供に当たる場合もあります。

<他の障害種別向けの配慮>

Q 聴覚に障がいのない障がい者が文章でのやり取りを求めたり、体温調節機能に障がいのない障がい者が室温変更を求めたりなど、他の障がい種別向けの配慮を求める旨の申出があった場合には、お断りすると合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 他の障がい種別向けの配慮は、お断りしても合理的配慮の不提供にはあたりません。

<不適切な言動>

Q 暴言や器物破損などの不適切な言動について、障がいによるストレスや情緒不安定などが影響している場合には、許容しないと合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 不適切な言動は、障がいによる影響を考慮することが望ましいですが、過度なものを許容しなくとも、合理的配慮の不提供にはあたりません。

<料金設定>

Q 演奏会などの料金設定について、例えばA席 5,000 円／B席 2,500 円、車イス使用者がB席を希望、車イスに対応できるのはA席のみであった場合には、A席を 2,500 円で購入できるようにしないと合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A 等級が分かれている料金設定は、まず希望等級のものを選択できるように合理的配慮の提供を検討してください。その結果として希望等級のものを選択できないのであれば、別等級への変更を勧めても、合理的配慮の不提供にはあたりません。

ただし、正当な理由なく障がいの有無によって選択肢に差が生じることは望ましくありませんので、いずれの選択肢においても対応できるようにすることが期待されます。

※ 例示の場合には、まずB席を 2,500 円で購入できるように合理的配慮の提供を検討し、B席では対応できないという結果であれば、A席を 5,000 円で購入することを勧めても合理的配慮の不提供にはあたりません。

15. 合理的配慮の提供における留意点(対話の際に避けるべき言葉)

「先例がありません。」

→ 障害者差別解消法が施行されており、先例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません。」

→ 特別扱いではなく、障がいのある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

「もし何かあったら・・・」

→ 漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

「その障がい種別ならば・・・」

→ 同じ障がい種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、一括りにしないで検討する必要があります。(盲/弱視、ろう/難聴、全身/半身 など)

障がい者からの配慮の申出について、合理的ではないものや過重な負担があるものについては、その提供をお断りすることができます。

- ・膨大な分量の資料の全文読み上げを求められた。
- ・筆談で十分対応できる簡潔なやり取りに手話通訳者の派遣を求められた。
- ・必要性がないのに買物中は常に店員が同行することを求められた。
- ・個人的な外出予定に沿うよう公共交通機関の時間変更を求められた。
- ・否定されるとストレスで症状が悪化してしまうからと過度な要望であっても否定せずに実行することを求められた。 など

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する
大野城市職員対応要領
令和4年1月改正

発行 大野城市市民福祉部福祉課
〒816-8510 福岡県大野城市曙町二丁目2番1号
(TEL) 092-501-2211 (Fax) 092-573-8083
