

障害を理由とする差別の解消を推進するための
かつらぎ町職員対応マニュアル

(障害のある人もない人もあたたかい心のつなぎあい)

平成28年11月

かつらぎ町

目 次

障害を理由とする差別の解消を推進するためのかつらぎ町職員対応マニュアル

はじめに	1
— 〈 研修・啓発マニュアル〉 —	
第1 対応の基本	3
第2 障害に応じた留意点	4
サポートハンドブック	4
1) 視覚障害のある人	5
ガイドヘルプの基本	8
2) 聴覚・音声・言語障害のある人	10
手話通訳者の派遣について	14
3) 盲ろう者（視覚と聴覚に障害のある人）	15
4) 肢体に障害のある人	17
障害者等用駐車区画	18
車いす介助のポイント	19
身体障害者補助犬	21
5) 内部障害のある人	22
オストメイト対応トイレ	24
6) 高次脳機能障害のある人	25
7) 難病がある人	28
8) 重症心身障害のある人	29
9) 知的障害のある人	31
コミュニケーションボード	32

成年後見制度	34
10) 発達障害のある人	35
11) 精神障害のある人	38
第3 対応するときの合理的配慮の応用編	
(1) 案内に関する合理的配慮	41
(2) 誘導に関する合理的配慮	42
(3) 相談・説明に関する合理的配慮	42
(4) 手続きに関する合理的配慮	43
(5) 施設の利用に関する合理的配慮	45
(トイレ、階段・エレベーター、ロビー・休憩スペース、障害者用駐車場)	
(6) 緊急時の対応	46
(参考) 障害者に関するシンボルマーク	47
(参考) コミュニケーションボード	49

はじめに

- ・ かつらぎ町役場が設置している公共窓口には、毎日、職業や年齢、国籍等の異なる様々な人々が訪れており、その中には障害のある人もいらっしゃいます。
- ・ 障害のある人が窓口を訪れる際、対応する職員の側に障害についての知識が十分ないと、障害に応じた適切な配慮が行われず、結果的に障害のある人に不便、不愉快な思いをさせることになります。
- ・ 「第4次かつらぎ町長期総合計画」に定める、安全で安心して暮らせるまちづくりを進めるため、障害のある人の自立支援に関する施策や事業推進、積極的な社会参加が図られるよう、相談支援事業所や相談機関との支援体制の充実とともに、障害のある人への理解をさらに図る必要があります。
- ・ 「第3次障害者基本計画」（平成25年度～平成29年度）に基づく、わが国が目指すべき社会として、障害の有無にかかわらず、国民誰もが相互に人格と個性を尊重し合う「共生社会」の推進とともに、このような社会を実現していくためには、障害のある人の様々な社会活動の中で、障害の特性を踏まえた適切な配慮が行われることが必要です。
- ・ また、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として障害者差別解消法（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））が制定、平成28年4月1日に施行され、障害者権利条約にいう「合理的配慮」の概念が盛り込まれるとともに、職員対応要領の策定によりきめ細やかな配慮を留意することが定められています。
- ・ 本マニュアルは、かつらぎ町役場職員が障害のある人との共生社会の実現に向け合理的配慮に取り組む新たな一歩として、公共窓口で働く職員が認識しておくことが必要な基礎的知識をまとめたものであり、施設や設備面でのバリアフリー対応にも留意しながら物心両面の取組みができる環境づくりへの意識醸成につなげるものです。
- ・ 本マニュアルでは、第1に対応の基本、第2に障害の種類ごとの特性を示すとともに、第3で窓口業務の場面ごとの対応における合理的配慮例を示しています。

- ・本マニュアルでは、庁内関係課室局で対応することが比較的多い内容を取り上げていますが、障害の種類は多様で程度も様々です。本マニュアルを参考としつつも、現実の対応においては、柔軟な対応が求められるところです。
- ・障害の有無に関わりなく、加齢や傷病等に起因する心身機能の低下により不自由を感じている人、妊産婦の人、ベビーカーを使用される小さいお子さんを連れている人などもいらっしゃいます。これらの人に対して適切に対応していくうえでも、本マニュアルは参考にしていただけるものと思います。
- ・本マニュアルは、いわば基礎編としての性格のものであり、役場の各窓口においては、接する障害のある人に応じて、更に詳しい知識や配慮が必要なことに留意してください。
- ・本マニュアルは、今後とも障害者会等関係者、役場の各窓口職員の意見を参考にしながら見直し改定が必要と考えています。窓口事例を踏まえて、より良い対応が図られるよう、創意工夫ある提案をお待ちしています。

第1 対応の基本

1)相手の「人格」を尊重し、その人の立場に立って対応します。

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- ・介助者や手話通訳者等ではなく障害のある本人に直接対応するようにします。
- ・何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押しつけでなく、本人が必要と考えていることを確認します。

2)障害の有無や種類に関わらず、困っている方やそう感じた時には進んで声をかけます。

- ・窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確でないため、常に来庁者の中に障害のある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていきそうな状況が見受けられたら、速やかに声かけして、適切な対応を行うようにします。
- ・障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を尋ねます。

3)コミュニケーションを大切にします。

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

4)柔軟な対応を心がけます。

- ・相手の話を良く聞き、来庁目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないようにします。
- ・対応方法がよく分からない時は、1人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・想定外のことが起きても、素早く柔軟に対応します。

5)不快になる言葉は使いません。

- ・差別的な言葉はもとより、威圧的な言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- ・障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

6)プライバシーには立ち入りません。

- ・障害の原因や内容について、必要がないことは聞きません。
- ・仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

第2 障害に応じた留意点

障害のある人と接する際は、それぞれの障害に応じた対応や配慮が必要である。

代表的な障害とその特性、必要な配慮等を以下に記載しているが、同じ障害であっても障害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る、中途失聴した人には手話を使えない人がいる）。

また、障害のある児童は、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害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、性同一性障害など本人の性自認等に配慮した対応を要する必要があることに留意する必要がある。

ただし、障害のある人はことさら特別な人ではない。また、障害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、障害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「ご用件は何でしょうか」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
 - 障害のある人は特別な人ではない。対等な立場、同じ目線で接する。
- ③コミュニケーションを大切に
 - きちんと聞くことが理解に、理解が信頼関係につながる。
- 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、各障害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が発行しているサポートハンドブックも併せて参考にしてください。

<サポートハンドブック>

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

1) 視覚障害のある人

視覚障害のある人の中には、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、視覚障害のある人は様々な困難を抱えながら生活しています。

(1) 視覚障害のある人の様子

○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、視覚障害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）

➢弱視の人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。

○1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。

【白杖（はくじょう）】

視覚障害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。

○移動の際、点字ブロック（※）を利用している。

➢点字ブロックの上に物や自転車が置かれていると危険なうえ、移動が妨げられる。

【点字ブロック】

点字ブロックは視覚障害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。

(2)必要な配慮

①話しかける時のポイント(こちらから声をかける)

- 視覚障害のある人は、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。声で誰か分からないことがあるため、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付かないことがある。
 - 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(指示語は使わない)

- 「こちら」「その」などあいまいな表現をせずに、「50cm左」「1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「〇〇の申請書」と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、視覚障害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。
 - 見えづらい人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、視覚障害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（※）の添付を心がける。

【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。

- 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、視覚障害のある人に配慮したホームページづくりを心がける。
- 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うえで代筆する。
 - 手続きによって、弱視の人等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。
- 飲食物を運んだ際は、「12時の方向にお茶」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。
 - 視覚障害のある人は、点字ブロックの上を白杖で障害物がないか確認しながら歩行しているが、障害物があると分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。
 - 視覚障害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。

【ガイドヘルプの基本】※移動介助のこと。「手引き」と言われることもある。

<p>基本</p>	<p>○白杖を持つ手の反対側に立ち、ひじの少し上をつかんでもらう。 >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）。</p> <p>○「進みます」等と声をかけてから、半歩先を歩く。 >誘導者のひじをつかんでいる視覚障害のある人のひじが90度になっている状態が半歩先の目安。</p> <p>○歩く速度は相手に合わせてゆっくりと。常に2人分の幅と相手の背丈を意識して歩く。</p> <p>○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。曲がる際は、「右へ曲がります」等と伝えてから曲がる。</p> <p>○別れる時は安全な場所で、本人が立っている場所や位置、向いている方向を伝える。</p> <p><u>※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。</u></p>
<p>狭いところを通る時</p>	<p>○「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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>階段（段差）の上り下り</p>	<p>○直前で止まり「階段を上ります（下ります）」「1段上ります（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。 >白杖で確認してもらうとより安全。</p> <p>○テンポよく上る（下りる）。</p> <p>○階段に対して直角に進む。斜めに進まない。</p> <p>○上り（下り）きったところで、終わったことを説明する。</p>
<p>いすに座る時</p>	<p>○いすに座ることを伝え、いすの種類（1人掛け、長いす、ひじ掛けがある、キャスターがついている等）を説明する。</p> <p>○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は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。</p>

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。 <ul style="list-style-type: none"> ➤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、視覚障害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。

2) 聴覚・音声・言語障害のある人

聴覚障害のある人には、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、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいます。

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人、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、補聴器を付けると大きな音は分かるが、会話は聞き取れない人など、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。

聴覚障害の起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付けています。また、障害があることが外見から分かりにくいため、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・音声・言語障害のある人の様子

○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。

（聴覚障害のある人すべてが、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ことができる。

（補聴器等を使用しても、明瞭に聞こえているとは限らず、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。

○外見から障害があることが分かりにくく、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取りにくく、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（喉頭を摘出して、コミュニケーションに必要な声を出せない人もいる）。

➢聴覚障害のある人のコミュニケーションには様々な方法があるが（※）、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

せ、理解を深めている。

- 聴覚障害がある人の中には、声を出して話せても、相手の話が聞こえない場合がある。
- 言語障害がある場合、思っていることをうまく伝えられない。

【コミュニケーションの方法】

- ① 手話 手指の形や動きで言葉を表す方法
- ② 指文字 指の形で五十音を1文字ずつ表す方法
- ③ 筆談 メモ用紙や簡易筆談器などに文字を書く方法
- ④ 読話 相手の口の動きを読み取る方法
- ⑤ 空書 指で空間に大きく字を書いて伝える方法

○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。

○聴覚障害が起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、聴覚障害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。

【聴覚障害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。
 - 中途失聴の人では、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いる。
- ・声に出して話せても聞こえているとは限らない。
 - 中途失聴の人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合わせた方法で、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。

- 聴覚障害のある人は、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＞ お名前を教えてくださいませんか？

× お・な・ま・え・を・お・し・え・て・く・だ・さ・い・ま
・す・か ？

○ おなまえを ・ おしえて ・ 教えてくださいませんか ？

○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。

➢聴覚障害のある人にとって、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。

例) 口の形が同じ単語

「たばこ」 (たばこを吸う仕草を交える)

「たまご」 (卵を割る仕草を交える)

「なまこ」 (両手で細長い形を表す)

例) この書類に (書類を指さす)

記入してください (書く仕草をする)

- 会議や交流会など、複数の人で話をする時は、できるだけ1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、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) 受給者証の交付は、案内通知が届き次第、印鑑と本人確認ができるもの、代理人の場合は、案内通知が届き次第、委任状、印鑑、代理人本人の確認ができるものがが必要です。

◎本人の場合 ⇒ 〒・通知書 + ㊟ + 本人確認
 (個人番号カード、運転免許証、パスポートなど)

◎代理人の場合 ⇒ 〒・通知書 + ㊟ + 委任状 + 代理人本人確認
 (個人番号カード、運転免許証、パスポートなど)

- 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害のある人の中には、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、手話による対応が望ましい。

○講演会やシンポジウムなどに聴覚障害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。

【手話通訳者の派遣について】

・住民福祉課に手話通訳を配置している。

・コミュニケーション支援の充実のため手話通訳の登録を推進している。

手話通訳を要する来客があった場合、連絡に応じて派遣している（ただし、他の公務と重複の場合がある）。事前予約も可能。

また、講演会、シンポジウム、会議等へも派遣しているが、長時間の場合、複数の手話通訳が必要となること、また、講義内容の把握のための資料確認や配置位置等についての調整や派遣依頼の重複等もあるため、できるだけ早く事前協議していただくようお願いしている。

○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。

➤受付窓口に「耳マーク」（47ページ参照）を表示したり、筆談に応じることを掲示したりしておけば、聴覚障害のあることを不安なく伝えやすい。

○連絡手段として、FAXや電子メール（電子パッド）を活用する。

➤案内文書を送付する際は、連絡先にFAX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。

3) 盲ろう者(視覚と聴覚に障害のある人)

盲ろう者とは視覚と聴覚の両方に障害のある人のことをいいます。

目と耳という人間の主要な2つの感覚機能に障害があるため、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。

障害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、その障害の状態や程度は様々である。
- 見え方と聞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（視覚障害）から聴覚障害を伴ったもの
 - ②ろうベース盲ろう：ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴ったもの
 - 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害を発症したもの
 - ④成人期盲ろう：成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症したもの
- 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は、障害の状態や程度、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。

【盲ろう者のコミュニケーション方法】

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1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法。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。

○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) 肢体に障害のある人

肢体に障害のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある人、姿勢を保持することが困難な人や脳性マヒの人などがいます。肢体に障害のある状態に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、身体のマヒや機能障害だけでなく、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害の原因となっている場合もあり、障害の状態や程度が変わることもあります。

(1) 肢体に障害のある人の様子

① 上肢に障害のある人

○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 下肢に障害のある人

○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1人で進むことが困難である。

➢車いす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 車いすを使用している人

○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害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マヒしている人は、両腕で車いすを操作できるが、両腕にもマヒ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。

○ATM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

○脳性マヒなど、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。

➤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、目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。

○車いすを使用している人が移動しやすいよう、整理整頓を心がける。

⑤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に内容を確認する。

【障害者等用駐車区画】

車いすを使用している人は、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、車いすを使用している人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害者のための国際シンボルマーク（４７ページ参照）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、車いすを使用していなくても歩行に配慮が必要な内部障害のある人、難病患者や高齢者のために出入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使用している人など、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進めるため、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、本県以外にも３３府県が導入しており（平成２８年１月現在）、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。

【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。</p> <p>➢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、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。</p> <p>➢身体の不安定な人が座る時に車いすが動くとき転倒してしまう。</p> <p>②フットレストは上げておく。座り終えた後、フットレストを下ろし、足を置いてもらう。</p> <p>➢下肢が不安定な人などは、フットレストを下ろ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。</p> <p>➢腕の感覚がマヒしている人の場合、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>
進行時のポイント	<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と曲がる。</p> <p>➢体幹に障害のある人等は、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止まる時は、「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時は、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（下します）」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下ろす時は、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> <p>①声をかけてキャスターを上げる</p> <p>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。</p> <p>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> <p><段差を下りる時>（車いすは後ろ向き）</p> <p>①後輪を下ろす。</p> <p>②キャスターを上げて後ろに引く。</p> <p>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ろす。</p>
<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、上る時は前向き、下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> <p>①両側のブレーキをかけ、車いすを囲むように左右に2人ずつ立つ。</p> <p>②前側の2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2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。</p> <p>➢パイプが取り外せるタイプの車いすもあるので注意。</p> <p>③車いすが斜めにならないように注意しながら、1歩ずつゆっくり真っ直ぐ進む。</p>

坂道、スロープ	<p>①上る際は、後ろから体を前かがみにして、1歩ずつしっかり押す。</p> <p>②傾斜が緩やかな坂道（スロープ）を下りる時は、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。</p> <p>③傾斜が急な坂道（スロープ）を下りる時は、後ろ向きで下りる方が安全。ハンドグリップをしっかり握り、後方確認しながらゆっくりと下りる。</p> <p>④ハンドブレーキのある車いすの場合、軽くブレーキをかけながら下りる。</p> <p>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。</p>
---------	---

【身体障害者補助犬】

身体障害者補助犬は、障害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。

①盲導犬

視覚障害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）を付けています。

②聴導犬

聴覚障害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。

③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持ってきたりするほか、起立や移乗の介助など日常生活動作の介助をします。

5) 内部障害のある人

内部障害には、心臓機能障害、呼吸器機能障害、腎臓機能障害、膀胱・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害、肝機能障害の7つの障害があります。

呼吸器機能障害で酸素ポンペを携行している人もいますが、外見から障害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、障害者専用駐車区画を利用したりすると、障害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。

障害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ている人や、継続的な医療ケアや介護を必要とする人もいます。

○心臓機能障害

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には、携帯電話から発せられる電磁波の影響を受ける恐れがあるので、配慮が必要である。

○呼吸器機能障害

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。酸素ポンペ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。

○腎臓機能障害

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・直腸機能障害

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した、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＝人工膀胱、人工肛門）を造設している人（オストメイト）もいる。

○小腸機能障害

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)による免疫機能障害

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害。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。

○肝臓機能障害

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害。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、意識障害などが生じやすくなる。肝臓移植を受けた人もいる。

(1)内部障害のある人の様子

○疲れやすい。

➤障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力が低下していて、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。

➤電車やバスの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。

○それぞれの障害特有の困りごと、不安がある。

➤心臓機能障害で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。

➤呼吸器機能障害のある人では、タバコの煙などが苦しい人もいる。

➤膀胱・直腸機能障害で人工膀胱や人工肛門を使用している人（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（※）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。

【オストメイト対応トイレ】

オストメイトの人は、自分の意思で排尿や排便ができないため、尿や便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。

(2)必要な配慮

- 身体に負担をかけないように配慮する。
 - いす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。
- 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、同性の対応が望ましい。
 - H I V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。

6) 高次脳機能障害のある人

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

状況に応じた適切な行動が取れない、自分の障害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。

肢体に障害がある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つらい思いをすることも少なくありません。

(1)高次脳機能障害のある人の様子

○記憶障害

記憶障害とは、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。
- 1日の予定を覚えられない。新しい出来事が覚えられない。

○注意障害

注意障害とは、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、うまくできなくなった状態。

- 気が散りやすい。長時間1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2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）。

○遂行機能障害

遂行機能障害とは、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。

- 物事の優先順位を付けられない。
- 行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。仕事が決まった通りに仕上がらない。
- 間違いを次に生かせない。

○社会的行動障害

社会的行動障害とは、行動や感情を場面や状況に合わせて、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。
- 態度や行動が子どもっぽくなる。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）

- 自分が障害を持っていることに対する認識がうまくできない。
- うま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）。
- 自分自身の障害の存在を否定する。
- 必要なりハビリや治療などを拒否する。

○失行症

- 道具がうまく使えない。
- 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うまく言葉にできない。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できない。

※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記憶の障害のある人への配慮

○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感情の障害のある人への配慮

○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言葉の障害のある人への配慮

○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。

○ポイントをしばって、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注意障害のある人への配慮

○依頼や指示をする場合は1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。

○正しい位置に書けないでいる場合は、記入箇所を提示する。

➤記入位置を見落とししたり、認識できなかつ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、通常的生活を送ることができる場合もあります。そのため「病気を持ちながら働く（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、身体障害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、障害者の範囲に「難病患者等」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1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。

➢障害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。

➢疲れやすい人、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。

○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) 重症心身障害のある人

重症心身障害とは、重度の身体障害と重度の知的障害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付けたりしています。

(1)重症心身障害のある人の様子

○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いる。

○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付けたりしている。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人もいるが、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（たん）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付けたり、呼吸がうまくできないために人工呼吸器を付けたりしている。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は訪問者の体調に注意する。

9) 知的障害のある人

知的障害は、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害です。

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。

障害の程度は様々で、同伴者と行動することが多い重度の人もいれば、1人で外出したり、仕事をしたりしている軽度の人もあります。また、外見からは障害があることが分かりにくい人もいます。

(1)知的障害のある人の様子

○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1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。
- 人に何か尋ねたり、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）人もいるため、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。

- 新しい場面に慣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、危ないことに気付かなかったり、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分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控える。

➢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、子ども扱いをしないように注意する。

②要件を確認する時の配慮

○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を利用する。

【コミュニケーションボード】

言葉によるコミュニケーションが苦手な人の意思確認をサポートするためのコミュニケーションツールで、イラストを指さししてもらうことで、意思を確認します。

和歌山県において、買い物場面や窓口対応を想定したボードを作成し、配布しています。

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

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1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、漢字に振り仮名を付ける。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。力づくで押さえ付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、振り仮名を付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うえ、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付けたり、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。

【成年後見制度】

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な人は、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、自分でこれらを行う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人を保護し、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。

10) 発達障害のある人

発達障害は、自閉症スペクトラム障害、注意欠陥多動性障害、学習障害等を総称したものをいいます。生まれつきの障害であり、その症状が発達期に現れることや、生涯にわたる障害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つ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。

発達障害といっても状態像は多様で、同じ障害名でも、子どもの個性、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、複数の障害が重複して現れることもあります。

<主な発達障害>

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

個人差はあるものの次の3つの特徴を持っている。

- ①相互的な対人関係の障害（人と上手に付き合えない）
- ②コミュニケーションの障害（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。

○注意欠陥多動性障害（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、じっとしてい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ること、このどちらかまたは両方の特徴を持っているため、勉強や仕事がうまくいかないことがある。

○学習障害（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、1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)発達障害のある人の様子

○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。
- 相手の言うことを繰り返す（おうむ返し）人もいるため、バカにしていると誤解されることが多い。また、言ったことを理解しているように聞こえることもあるが、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応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する。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) 走り回っている時の注意
× 「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も多いので、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、見通しを立ててあげる。

➤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。

○騒々しい場所を嫌がる場合は、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) 精神障害のある人

精神障害のある人は、統合失調症、うつ病、双極性障害（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害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。

○双極性障害（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害のある人の項目で説明しています。

(1)精神障害のある人の様子

- 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。
- 外見からは分かりにくく、障害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。
- 精神障害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。
- 認知面の障害のため、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。
- 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「今日はこ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、誤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。

第3 応対するときの合理的配慮の応用編

(1)案内に関する合理的配慮

(1) - 1 案内 ⇒ 入口付近 あなたなら、どうしますか？

- ▼聴覚障害のある人に、手話で話しても通じない。
- ▼白杖を使って来庁された。
- ▼車いすの人が、手動の開閉扉付近に止まっている。

(1) - 2 案内 ⇒ 受付付近

- ▼窓口の案内表示等には漢字が多く、窓口がどこなの分からない。
- ▼視覚障害のある人に、「次の方」と言っても分からない。
- ▼聴覚障害のある人に、「〇〇様」と名前を呼んでも分からない。

☆共通的な配慮

- ★入口や受付付近で困っていそうな人、待合席で待っていそうな人を見かけたら、「どちらへのご用件でしょうか？」「ご用件お伺いできていますでしょうか？」と積極的に声をかけます。
- ★声かけは、まず本人に行い、状況によって介添えの人に行います。
- ★説明がきっちり伝わっていない場合、せかしたりせずに、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明を心がけます。
- ★ドアの開閉が困難な人には、声かけをして進んでお手伝いをします。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある人には、担当職名及び名前を名乗ったうえで、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いすに案内して、順番がきたら声かけします。待ち時間が長引く場合は、再度声かけして状況を説明して、不安のないようにします。
- ★聴覚障害のある人には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。かけ声や呼び出しの音声が聞こえない人には、どのようにお知らせするか予め説明して、不安のないようにします。
- ★車いすを使用している人には、少しかがんで目が合う高さでお話しします。窓口では、車いすが合うカウンターで対応し、設置がない窓口においては、状況に応じて対応ができるカウンターの設置を進めます。
- ★立っていることがつらそうな人や階上移動が難しそうな人には、いすのある席に案内して、そこに担当職員が出向いて要件を伺います。
- ★知的障害のある人には、絵、図、写真等を使用して分かりやすく説明します。

(2)誘導に関する合理的配慮

(2) 誘導 ⇒ 庁内一般 あなたなら、どうしますか？

- ▼聴覚障害のある人が、窓口を探している様子。
- ▼白杖を使って誘導ブロックを頼っている様子。
- ▼車いすの人が、ドアやエレベーター付近に止まっている。
- ▼案内板や課係の表示を見ているが、分かりにくい様子。

☆共通的な配慮

- ★車いすや松葉杖の人が移動しやすい段差のない十分な移動スペースの確保に努めます。
- ★誘導案内が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ★分かりやすい表示やサイン（はっきりしたコントラスト、漢字の振り仮名、図やサインの併記等）により、目的の場所を見つけやすくします。
- ★誘導用ブロック上や廊下通路の歩行空間に物を置いたり、立ち止まったりしないようにします。
- ★雨天時等で濡れた床は滑らないよう、早めにふき取ります。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある人の移動を介助する場合は、その人との背の高さの関係でひじ、肩または手首を軽く握ってもらい、半歩先を歩くようにします。段差や階段の手前で「少し段差があります」「これから上ります」「これから下ります」等状況に応じて声をかけます。
- ★車いすを使用している人は、車いすを体の一部のように感じていますので、誘導や介助を希望されるかどうか、必ず本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

(3)相談・説明に関する合理的配慮

(3) 相談・説明 ⇒ 庁内一般 あなたなら、どうしますか？

- ▼知的障害のある人への制度や複雑な文書の説明。
- ▼聴覚障害のある人への手話または筆談による説明。
再確認したいが、電話対応ができない。
- ▼精神障害のある人が、緊張してうまく話せない様子。
次々と説明したが、理解してもらいにくい様子。
- ▼視覚障害のある人に、抽象的な指示語は伝わらない様子。

☆共通的な配慮

- ★相手の話を良く聞き、用事目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないようにします。
- ★話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ★障害の種別に関わりなく、相手の話を良く聴き、安心して話ができる真摯な受け止めの態度で、その場の雰囲気、信頼関係をつくります。
- ★必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- ★相談内容が多岐にわたる場合や的確に把握できない場合は、複数の職員で対応します。
- ★障害特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料の準備をしておきます。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語は避け、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある人には、自分の職名と名前を名乗ったうえで、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる場合や新たにに対応する職員と交代等する場合には、その旨を伝えます。拡大文字の文書を希望される人には、説明資料等をコピーしたものを渡して説明します。
- ★聴覚障害のある人には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。また、問い合わせは、電話、FAX、Eメールなどでもできるようにします。
- ★口頭での説明の理解が難しい人には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際必要に応じて、漢字には振り仮名を付けます。
- ★同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をしたりする人には、タイミングを見計らって要件を確認し、来庁の目的に添って対応するようにします。

(4)手続きに関する合理的配慮

(4) 手続き ⇒ 庁内一般 あなたなら、どうしますか？

- ▼視覚障害のある人は、書類が読めず、記入することができない。
紙幣の識別に時間がかかる。
- ▼肢体に障害のある人は、カウンターが高くて書類への記入がしづらい。
- ▼聴覚障害のある人が、書類の記入方法が分からず質問がしづらい様子。
- ▼知的・発達・精神障害のある人で、漢字の読み書きや計算勘定が苦手であったり、手続きの仕方や行政用語の理解がしづらかったりする状況がある。

【書類記入】

☆共通的な配慮

- ★書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ★書類の記入の仕方が分からない人には、記入項目ごとに声をかけて助言します。
- ★障害の状況から自筆が困難な場合は、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄の部分だけを切り取った枠(サインガイド)があると署名しやすい人もいます。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある人には、手続きに応じて必要な箇所や希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず、目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなくて、原文をそのまま読み上げます。
- ★代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

【文書交付・閲覧】

☆共通的な配慮

- ★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある人には、希望があれば文書を読み上げます。
- ★知的障害のある人には、書類を平易な文章にして、漢字には仮名をふります。

【金銭授受】

☆障害種別の配慮

- ★視覚障害のある人には、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。
- ★聴覚障害のある人には、金額はメモや電卓で示します。
- ★肢体に障害のある人には、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います(その場合、職員は単独での対応を行わず、もう1名立会で行います)。
- ★ATMの更新が予定される場合には、視覚障害のある人や車いす使用の人等も利用できるよう配慮します。

(5) 施設の利用に関する合理的配慮

(5) - 1 【施設利用】トイレ（庁内一般） あなたなら、どうしますか？

- ▼ 肢体に障害のある人 車いすを使用している人が使えるトイレが少ない。
- ▼ 内部障害のある人 オストメイトの人が使える衛生設備が整備されたトイレが大変少ない。

☆ 共通的な配慮

- ★ トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないか、こまめにチェックします。
- ★ トイレの位置の表示や触知図表示を分かりやすくします。
- ★ 視覚障害のある人には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ★ オストメイト対応を含めた多目的トイレの設置を進めます。
- ★ 多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。

(5) - 2 【施設利用】階段・エレベーター（庁内一般） あなたなら、どうしますか？

- ▼ 肢体に障害のある人 2階等の階上の窓口受付に行きたい。
- ▼ 視覚障害のある人 階段の誘導表示やエレベーターの誘導表示が分かりづらい。

☆ 障害種別の配慮

- ★ 音声案内や点字表示等の配慮を行ったエレベーターの設置を進めます。
- ★ 階段の上端に点字ブロックを設置するとともに、階段の上がり口の手すりに行き先の点字表示を付けます。
- ★ 階段の縁に見やすい色付けをします。

(5) - 3 【施設利用】ロビー・休憩スペース（庁内一般）

- ▼ 精神障害・肢体障害・内部障害のある人 満席で座る席が空いていない。
携帯電話の電磁波が不安。

☆ 共通的な配慮

- ★ 施設等の新設時には、ゆったり座れる休憩スペースを確保します。
- ★ 携帯電話禁止スペースを設けます。
- ★ 車いすを使用している人が利用できる高さの自動販売機の設置、ATMの設置に努めます。

(5) - 4 【施設利用】 障害者用駐車場（庁内一般） あなたなら、どうしますか？

▼障害者駐車場（区画）に一般車が駐車していて、利用できない。

☆共通的な配慮

★障害者用駐車場（区画）には、障害者用の表示を大きく掲示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。

(6) 緊急時の対応

(6) 緊急時の対応（庁内一般） あなたなら、どうしますか？

▼視覚障害のある人 避難口がどこなのか分からない。

▼肢体に障害のある人 階段を使わないと出られない。

▼聴覚障害のある人 緊急のアナウンスが届かない。

▼内部障害のある人 来庁時に症状が急変することがある。

☆共通的な配慮






★緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、避難誘導します。

★日常的な避難訓練において、障害のある人を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施したりするなど、安全な避難方法を確認するとともに、自力での移動が困難な人の補助体制を確保します。

★避難経路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。

★急病時には、救急車の要請を行い、本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

(参考) 障害者に関するシンボルマーク

	<p><u>障害者のための国際シンボルマーク</u></p> <p>(公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会)</p> <p>障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。駐車場など、障害のある人に配慮された施設等に表示されています。</p> <p>※このマークは車いすを利用する人に限らず「すべての障害者を対象」としているものです。</p>
	<p><u>視覚障害者のための国際シンボルマーク</u></p> <p>(社会福祉法人 日本盲人福祉委員会)</p> <p>世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。信号機など、視覚障害のある人の安全やバリアフリーに配慮された建物、設備、機器などに表示されています。</p>
	<p><u>オストメイト・マーク</u> (公益社団法人 日本オストミー協会)</p> <p>人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備があることを表しています。</p> <p>オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p>
	<p><u>耳マーク</u> (一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会)</p> <p>聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。聴覚障害のある人が誤解されたり、不利益を被ったりしないよう考案されました。</p> <p>聴覚障害があることを伝えるために身に付けたり、筆談等に応じることを伝えるために窓口に設置したりします。</p>
	<p><u>ほじょ犬マーク</u> (厚生労働省社会・援護局)</p> <p>身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)同伴の啓発のためのマークです。</p> <p>身体障害者補助犬は公共の施設や交通機関のほか、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴することができます。</p> <p>補助犬はペットではなく、体の不自由な方の、体の一部となって働いています。社会のマナーを守るよう訓練を受け、衛生面でもきちんと管理されています。</p>

	<p><u>ハート・プラスマーク</u>（特定非営利活動法人 ハート・プラスの会）</p> <p>「身体内部に障害のある人」を表しています。外見から分からない身体内部（心臓、じん臓、呼吸器、膀胱・直腸、小腸、免疫機能、肝臓）に障害のある人が様々な誤解を受けないよう、また適切に配慮されるよう考案されたものです。</p>
	<p><u>身体障害者標識</u>（警察庁交通局）</p> <p>肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、表示は努力義務です。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に対して無理に幅寄せや割り込みをすると、道路交通法違反となります。</p>
	<p><u>聴覚障害者標識</u>（警察庁交通局）</p> <p>聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークで、表示が義務付けられています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に対して無理に幅寄せや割り込みをすると、道路交通法違反となります。</p>
	<p><u>ヘルプマーク</u>（東京都福祉保健局）</p> <p>外見から援助や配慮を必要としていることが分からない方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。</p> <p>和歌山県でも平成28年度から配布を開始。</p>
	<p><u>あいサポートバッジ</u></p> <p>あいサポート運動を実践するあいサポーターが気軽に手助けをしやすい環境づくりのために着用するバッジ。</p> <p>※あいサポート運動</p> <p>様々な障害の特性、障害のある人が困っていること、障害のある人への必要な配慮などを理解し、障害のある人に対してちょっとした手助けや配慮などを実践することで、障害のある人が暮らしやすい社会をみんなでつくっていくことを目的として平成21年11月に鳥取県で始まった運動。</p> <p>和歌山県も平成28年度からこの運動に参加。</p>

コミュニケーションボード

わたし つた
～私たちの伝えたいこと～

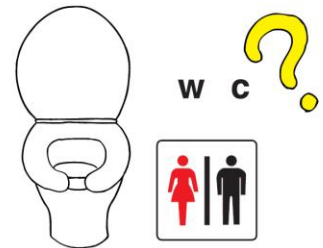
レジはどこですか？



いくらですか？



トイレはどこですか？



さがしています



わかりません
おし
教えて
ください



しんどいです



やめてください



○ はい



× いいえ



※ 困っているような様子の人に声をかけたり、迷惑行動をしている人に注意する時で、本人と言葉によるコミュニケーションがうまく取れない場合に、このボードをご活用ください。

どうしたの?
なに
何を
したいの?



はし
走らないでね



しず
静かに
しようね



あぶ
危ないよ
やめて
ください




なら
並ぼうね




この欄は必要に応じて
ご自由にお使いください

あなたの


なまえ
名前は?



じゅうしょ
住所は?



でんわばんごう
電話番号は?



かね みほん
お金 (見本)

いちまんえん 10000円		ごせんえん 5000円		せんえん 1000円	
					
ごひゃくえん 500円	ひゃくえん 100円	ごじゅうえん 50円	じゅうえん 10円	ごえん 5円	いちえん 1円
					

PRINTED WITH SOY INK! この印刷物は地球環境に優しい再生紙、大豆油インキを使用しています。