

障がい者差別解消法職員対応マニュアル

平成29年4月

八幡市



***** 目次 *****

はじめに	3
視覚障がいについて	4
聴覚障がいについて	9
肢体不自由の障がいについて	12
内部障がいについて	15
知的障がいについて	18
発達障がいについて	20
精神障がいについて	22
高次脳機能障がいについて	23
おわりに	24





はじめに

よりよい窓口対応のために

市役所にはいろいろな人が訪問します。窓口を訪問する市民の中には、さまざまな個性や暮らしにくさを持っている人もいます。

暮らしにくさに困難さを感じている人は、どのような人でしょうか？

高齢の人、妊産婦、小さい子どもを連れている人、怪我をしている人、そして、障がいのある人

日常生活の中にある暮らしにくさを、社会的障壁といいます。たとえば、目の不自由な人に、「こちらをご覧ください。」と伝えること、耳の不自由な人に、「また電話しますので、電話番号を教えてください。」と伝えること、これらは丁寧に伝えているように見えて、暮らしにくさを感じている人や、障がいのある人に壁を生み出しています。

しかし、このような壁は、私たちが思いやりを持って配慮することでなくすこともできます。

思いやりを持って配慮するには、障がいについて正しく理解することと、実際に行動にうつす志が必要です。

このマニュアルでは、八幡市職員の皆さんが障がいについて理解を深め、実際に障がいのある人が窓口にお越しになった際に配慮ある対応を行う手助けとなるように障がいの種別ごとに配慮の方法を紹介しています。

適切な対応やサポートができるようになり、よりよい窓口対応をしましょう。

視覚障がいについて

職員みなさんに知ってほしいこと

視覚障がいとは・・・？

視覚機能に障がいがあることにより、全く見えない、または見えづらいなどの障がいです。

「見えづらい」という症状には

- 細部がよくわからない
- 光がまぶしい、暗いところで見えにくい
- 見える範囲が狭い
- 特定の色がわかりにくい

などがあります。

困っていること

- 一人で移動することが困難です。
- 耳からの情報が頼りです。目からの情報を得にくいため音声や手で触れることなどにより情報を得ています。また、視覚障がいのある人全てが点字を読めるとは限りません。
- 自分がどこにいるのか、側に誰がいるのか、説明がないとわかりません。
「あそこに」とか「ここに」と言われてもわかりません。
- 人の視線や表情が理解できず、コミュニケーションに苦労します。
- 文字の読み書きが困難です。また、タッチパネル式の機械はうまく操作できません。
- 「見えないからできない」のではなく「見えなくても教えてもらえればできる」ことはたくさんあります。
- 点字ブロックの上に、物や自転車などが置かれていると困ります。



◎ 「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク

白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障がいのある人を見かけたら、すすんで声をかけて支援しましょう。

このような配慮をお願いします

- ・盲人安全つえ（白杖）を持っていたら、杖おきに杖を置いてもらうことができます。

- ・目が不自由なため、視覚障がいのある人はだれに対応してもらっているかわからないことが多いです。対応を始める前に必ず名乗ってください。

「〇〇課の〇〇が対応させていただきます。」

- ・確認事項がある場合など、職員が窓口から離れる時はその旨を伝えてください。

「世帯状況を確認するために少し机を離れます。このままお待ちください。」

【杖おき】



- ・窓口に戻ったときも、それを伝えてください。

「〇〇さん、今確認しました。」

このとき、「〇〇さん」と呼びかけることを必ず行いましょう。

視覚障がいのある人は、自分の名前を呼んでもらい、それを聞いた上で話をされなければなかなか返事ができないそうです。ある視覚障がいのある人は、「自分に話してもらっているのかな？と思い、元気よく返事をしたものの自分に対する話ではなくて恥ずかしい思いをした」とおっしゃっていました。名前を周囲に知らせてしまう恐れもありますので、適切な回数、音量で名前を呼びかけるようにしましょう。

- ・申請書に記入していただける人には自筆で記入していただけるようにご案内をしましょう。その時、「こちらに名前を書いてください。」では分かりにくい

です。指をさして、「氏名の欄に名前を書いてください。」と伝えてください。

🌀 目が不自由で記入が困難な場合も、ちょっとした工夫で氏名欄を記入していただける場合があります。

【分かりやすい例】



周りを黒い紙で隠すと書きやすい人もいます。

【分かりにくい例】



これではどこに書いたらよいかわかりにくいです。

いらぬ紙を黒くして、氏名欄をくり抜いたら作成できます。ぜひ、作ってみましょう。



捺印用も活用できる機会が多いです。

・視覚障がいのある人は、ガイドヘルパー（視覚障がいのある人の移動に付き添う人）と一緒に窓口を訪問することがありますが、伝えなければならない内容はガイドヘルパーに対してではなく、本人に伝えるようにしましょう。

目の不自由な人は耳がとても敏感で、職員がだれに対して説明を行っているかがよく分かります。申請する本人が私たち職員の正面にいらっしゃるのに別の人に説明をするのは失礼です。説明すれば、理解していただけることがほとんどです。何度も聞き返されることもあるかもしれませんが、本人に理解してもらえるように対応しましょう。

・対応が終わったら、次の行き先を尋ねるようにしましょう。バス停まで、障がい福祉課まで、近くの点字ブロックまでなどさまざまお聞きできると思います。無理のない範囲内で手引き（※）をお願いいたします。

（※）ひじの少し上を持ってもらい誘導しましょう。



📍 ホームページ作成の際に注意しましょう。

視覚障がいのある人の中には、文字を目で見えて理解することが難しいため、音声ブラウザを活用して情報収集する人がいます。音声ブラウザを利用したとき、読み上げる内容が視覚障がいのある人にとって理解しやすいように、曜日、時間、通貨単位などは漢字を添えて表記しましょう。

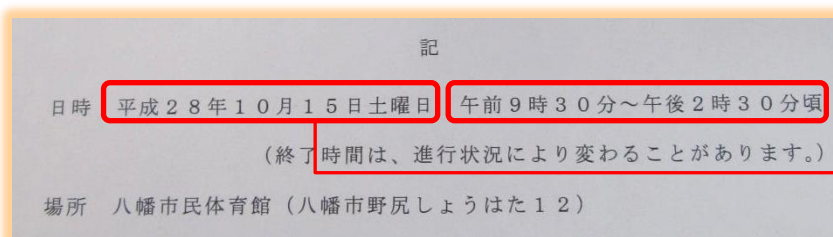
11月15日という日付を「11/15」と表記すると音声ブラウザでは「15分の11（ジュウゴブンノジュウイチ）」、「11.15」と表記すると「ジュウイチテンイチゴ」とそれぞれ読み上げられるため、日付を表していることが理解でき

ません。

また、2016年11月15日を「16/11/15」と表記した場合、国（文化）の違いによって、年と月と日が入れ替って解釈される場合があります。曜日、時間、通貨単位などについても、記号と数字のみで表記した場合、読み上げは以下のようになることがあるため注意が必要です。

誤った表記例	誤った表記により読み上げた場合	正しい表記
11/15	シュウゴブンノジュウイチ	11月15日
2016/11/15	シュウイチブンノニセンジュウロクジュウゴ	2016年11月15日
2016.11.15	ニセンジュウロクテンジュウイチテンジュウゴ	2016年11月15日
(火)	ヒ	火曜日
15:20	シュウゴニシュウ	午後3時20分
¥1,800	エンマークセンハッピーク	1,800円

これは、ホームページの作成だけでなく、紙文書にも同様のことがいえます。



特に曜日は（土）と表記しがちではありませんか？



🌀 音声読み上げ装置

紙文書につけたSPコードを読み取って、記載されている内容を読み上げる装置です。

聴覚障がいについて

職員のみなさんに知ってほしいこと

聴覚障がいとは・・・？

全く聞こえない場合と、聞こえづらい場合があります。
聞こえづらい場合は、例えば、話し言葉が聞きとりにくい、音がひずんで聞こえる、低い音が聞こえにくいなどさまざまです。

また、生まれつき耳が聞こえない人もいれば、突発性難聴などによって、最初は聞こえていたのに、人生の途中から耳が不自由になったという人もいます。

耳は聞こえないけれども、言葉を発することはできるという人もいます。

生まれつき、耳が聞こえない人は、「読み書きの学習が困難だった。」と言いますし、突然、耳が不自由になった人は、「ろう学校にも通ってないし、手話はわからない。」とおっしゃいます。窓口に耳の不自由な人がお越しになった時は、さまざまな聴覚障がいのある人がいることを想像してみてください。

困っていること

- ・コミュニケーション方法を間違われることがあります。

聴覚障がいのある人とのコミュニケーション方法は「手話」「筆談」「口話（口の形を読み取る）」などがあり、主とする方法は一人ひとり異なります。

- ・周囲に気づいてもらえないことがあります。外見ではわかりにくい障がいのため、周囲の人に気づいてもらえないことがあります。特に中途失聴の場合は、話せる人も多く「呼びかけたのに無視された」などと誤解されることがあります。失聴した年齢時期、障がいの部位などによって聞こえ方はさまざまです。

- ・会話が困難なため、情報を得られないことがあります。

「聞こえないために教えてもらえずできない」ことが多くあります。また、例えば、紙に書いて教えてもらえれば、できることもたくさんあります。



聴覚障害者標識

聴覚障がい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、公用車運転中にこのマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。

このような配慮をお願いします

• 応対する前にコミュニケーション方法を確認しましょう。

会話の方法が適切でないと窓口での内容が分かりません。

手話が必要な人の場合、障がい福祉課にお声かけください。



【耳マーク】

• 各課に耳マークを配置していただいていると思います。筆談の必要な人にはメモ用紙等を用いて、コミュニケーションを図るようにしましょう。

• また、口話（口の形を読み取ること）で内容を理解する人もいます。


聴覚障がいのある人が訪問された時の窓口対応の際にはマスクをはずし、なるべく口の動きをはっきりとさせて話しましょう。



【×マスクをしては読み取れません×】

☆伝わりにくい場合があっても、あきらめずに伝える努力をしてください。

少し大きい声で話せば伝わる場合があります。恥ずかしがらず、大きな声で話しましょう。また、書くことを面倒に思わず行いましょう。紙とペンがあればできます。



・行事などを開催する際には、手話通訳や要約筆記を活用し、チラシなどに「手話通訳・要約筆記あり」と記載をしましょう。耳の不自由な人の社会参加の範囲が広がります。

・「ふんふん。」とわかったふりをせず、お互いにきちんと内容を確認し合いましょう。

コミュニケーションを工夫すると手間や時間がかかります。そのため、互いが理解し合っているか、注意を払えないことがあります。応対が長くなるような時は、途中で一旦振り返って、内容を確認するなどしてみてください。また、生まれつき耳の不自由な人は文章を読むことが苦手な人もいます。後から思い出せるようにメモをしてお渡しするようにしましょう。

・今後の連絡手段をお聞きするときに注意しましょう。

安易に「電話番号をこちらにご記入ください。」と言っては失礼です。耳が不自由なので音声による連絡手段は適当ではありません。

郵便や、メール、FAX 等のような手段であれば、連絡がとりやすいか確認するようにしましょう。

肢体不自由の障がいについて

職員の皆さんに知ってほしいこと

肢体不自由の障がいとは・・・？

病気やけがなどによる麻痺や欠損等により、上肢や下肢などの機能の一部または全部に障がいがあるため、日常の動作や姿勢の維持が不自由になることです。肢体不自由の障がいのある人は、日常生活で車いすや杖、義手・義足などを利用することがあり、立つことや座ること、歩くことが困難です。病気や事故で脳に損傷を受けた場合には、言葉の不自由さや記憶力の低下等を伴うことがあります。

【例】



困っていること

- ・車いすを利用していると、移動しづらい場所があります。通路に十分な幅やスペースがなかったり、エレベーターがなかったりすると、移動できません。また、ちょっとした段差や物があるために、移動できないことがあります。
- ・高いところにあるもの、床にあるものなどを取ることが困難な人がいます。
- ・自動販売機や、チラシ置きラックなど正面向きに足が入らないと利用しにくいです。
- ・肢体不自由のある人には一定の体温を維持することが困難な人がいます。

- 脳性麻痺の人には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまう（不随意運動の）ため、自分の意思を伝えにくい人もいます。
- 障がい者用駐車スペースが空いていない時には、駐車場が利用できないことがあります。

このような配慮をお願いします

- 車いすでお越しになった場合はいすなどを少し移動させましょう。
カウンターに足を入れることができれば、職員との距離が近くなり、来庁者の理解が深まります。話の聞きやすい環境づくりをし、付添いの人が一緒にいる場合にも本人に聞いてもらうようにしましょう。



いすを移動させるなど
工夫してみてください。

- 言葉を話しにくい人に対して、聞き取りにくいときには、もう一度確認しましょう。
発声器官に障がいのある人の声は聞き取りにくいことがあります。聞き取りにくいと感じたら、わかったふりをせず、きちんと内容を確認しましょう。紙に書いたり、身ぶりを交えたりするのも一つの方法です。

窓口対応に限らず！

- ・庁舎内、地域周辺の通路の幅や段差、傾斜に目を向けてみましょう。

車いすで通路を移動するには90cm以上の幅が必要となり、車いす同士がすれ違うには180cmもの幅が必要です。移動の妨げにならないよう、通路には不要な荷物は置かないようにしましょう。

歩くときには気にならない小さな段差も、車いすで乗り越えるには大きな段差になることがあります。また、スロープがあっても傾斜が急であると自力で上がることが難しいときがあります。身近なところに暮らしにくさはたくさん潜んでいます。今一度、目を向けてみましょう。

- ・細やかな気遣いをするように心がけましょう。

空調の温度管理にも気をつけ、体温調整の難しい人のためにも、会議等の際は、適切な室温になっているか尋ねるようにしましょう。

京都おもいやり駐車場



障がいや高齢・難病で歩行が困難な人、または、けが人や妊産婦で一時的に歩行が困難な人など必要な人に京都府が利用証を交付して車いすマークの駐車場を利用してもらうための制度があります。

市役所駐車場にこの利用証を掲示している車両のある場合は車いすのマークのある駐車場へ誘導するなどサポートをするようにしましょう。

内部障がいについて

職員の皆さんに知ってほしいこと

内部障がいとは・・・？

内臓機能の障がいであり、その種類には「心臓機能障がい」「呼吸器機能障がい」「腎臓機能障がい」「肝臓機能障がい」「ぼうこう・直腸機能障がい」「小腸機能障がい」「ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい」があります。

困っていること

・体の内部の障がいのため、外見ではわかりにくい傾向があります。

周りから理解されにくいいため、電車やバスの優先席に座りにくいなどの心理的ストレスを受けることがあります。また、市役所駐車場の障がい者用駐車スペースが空いていても、外見からはわかりにくく、周りから理解されにくいいため利用しづらいです。

・疲れやすく、行動が制限されます。

障がいのある臓器だけでなく、内部障がい体が全身に影響し、体力の低下を伴います。疲れやすい状態にあることから、重いものを持つことや、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

・オストメイト対応トイレの案内がわかりにくいと困ります。

「ぼうこう・直腸機能障がい」で人工肛門、人工ぼうこうを使用している人は、オストメイト対応のトイレを利用するため、その案内がわかりにくいと困ることがあります。

このような配慮をお願いします

・外見からはわかりにくい障がいがあることを理解しましょう。

障がいの種類や程度はさまざまです。外見ではわかりにくく、周りから理解されず苦しんでいる人がいます。ハートプラスマークやヘルプマークなどを頼りに、こちらから内部障がいがある人に気づき、配慮するようにしてください。



④ ハートプラスマーク

ハートプラスマークは身体内部に障がいのある人を表すマークです。心臓や腎臓などの内部障がいや内部疾患は外見ではわかりにくいいため、視覚的に示すことで、理解と協力を広げるために作られたマークです。



④ オストメイトマーク

人工肛門・人工ぼうこうを使用している人（オストメイト）のための設備があることを表すマークです。オストメイト対応のトイレの入り口・案内誘導プレートに表示されています。このマークを見かけた場合にはそのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることを理解し、協力しましょう。



【☆市役所1階にオストメイト対応トイレがあります】

トイレのドアに掲示されている案内です。オストメイトトイレが市役所の1階で利用できることや、車いすの人が利用できるトイレは1階に加えて4階にあることがわかります。必要としている人に気づいたらご案内しましょう。



・ルールやマナーを守りましょう

お待ちいただく際の席に配慮することや、喫煙スペースに注意すること、重い荷物を置くスペースを設けるなど体力的な負担を軽くすることは配慮につながります。

📍 ヘルプマーク



障がい福祉課ではヘルプマークの配布・啓発を進めています。このマークは義足や人工関節を使用している人、内部障がいや難病の人、妊娠初期の人など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない人が援助を得やすくなるよう配布しています。

このマークに気づいたら、サポートするようにしましょう。

知的障がいについて

職員の皆さんに知ってほしいこと

知的障がいとは・・・？

物事の理解や判断、文章や会話の理解が難しいため、社会生活への適応に困難が生じる障がいです。

一見しては障がいがわかりにくく、少し話をしただけでは障がいがあることを感じない場合もあります。障がいの現れ方には個人差が大きく、支援のしかたは一人ひとり異なります。

困っていること

- 学習に時間がかかります。

漢字の読み書きや計算が苦手な場合があり、仕事を覚えても、翌週になると仕事のしかたを忘れたり、指示したいいくつかの仕事のうち、ひとつしか実行していないことがあります。そのために、周囲からは意欲がないと見えてしまうことがあります。

- コミュニケーションをとることが難しいです。

人に物事を尋ねたり、自分の考えや気持ちを言うことが苦手です。また、相手の気持ちや都合を考えて行動することが苦手で、よい対人関係を築くことが困難です。


- 判断したり、見通しを持って考えることに苦戦します。

抽象的な事柄について判断したり、見通しをもって考えることが苦手です。例えば、いつも通っている道が工事中で通行止めになっている時に、回り道をしようという考えが浮かばずに、そこに立ち尽くすというようなこともあります。

このような配慮をお願いします

- 一つひとつ具体的に伝えては確認をし、次の指示をすることが大切です。

応対の際には、例えば、最初に申請の流れを説明するなどおおまかな話ではできるだけしないようにし、一つ伝えては、理解していただけているか確認し、確認できたら次を伝えるようにしましょう。また、大切なことはメモをして渡



すことも必要です。

- ゆっくり簡単な言葉で話しかけましょう。

知的障がいのある人の中には家族以外の人たちと関わった経験に乏しく、適切な人間関係のとり方を学習していないことがあります。窓口で接する際には、内容が理解できるように短い文章で簡単に話しましょう。また、「はい」と返事をして理解できていないことがあります。大切なことは確認しましょう。

- やさしく声をかけ誘導しましょう。

「赤信号でも横断歩道をわたる」「災害が起こったことがわからない」など危険がわからない、助けを求めることができないことがあります。そのような時はやさしく声をかけ危険を知らせましょう。また、状況の変化に対応できず、「行動が止まってしまう」「泣いてしまう」など、不安な状況から逃げようとしたり、思考が停まってしまうことがあります。そのような時は、しばらく待つか落ち着ける場所に誘導しましょう。

発達障がいについて

職員の皆さんに知ってほしいこと

発達障がいとは・・・？

自閉スペクトラム症、学習障がい（LD）、注意欠如・多動症（ADHD）など、生まれつき脳の一部の機能に障がいがあることによるもので、障がいの程度は人によってさまざまです。障がいの困難さも目立ちますが、優れた能力が発揮されることもあり、周りから見てアンバランスな様子が理解されにくい障がいです。

困っていること

▽自閉スペクトラム症

・呼ばれても振り向かない、目を合わさないなど周囲の人と共感することやその場の雰囲気を読み取ることが苦手です。相手の気持ちを理解しにくく、友だちとの遊びもうまくできなかったり、社会の色々な決まりがよくわからなかったりします。

・他人に意思を伝えること、他人の意思を理解することが苦手で、やりとりが一方通行になったりします。「もしも」「仮に」といった“たとえ話”を理解できず、そのまま事実として受け取ってしまい、混乱してしまうことがあります。

▽学習障がい（LD）

・全般的な知的発達に遅れはないのに、読む、書く、聞く、話す、計算するなど特定の能力を身につけることに困難が生じます。音と文字のつながりを理解することや文字の視覚認知に障がいがあります。

▽注意欠如・多動症（ADHD）

・注意力、集中力が持続せず、あちこちに意識がいてしまいます。
・おしゃべりが止まらない、長時間じっとしていることが苦手でうろうろしてしまうことがあります。
・約束ごとが守れない、せっかちでイライラしてしまうことがあります。

▽言葉がうまく話しにくい人に対して、子どもに接するような態度でいること、例えば、成人年齢であるのに、〇〇ちゃん、〇〇くんと呼ぶことは、本人や付き添いで来庁した保護者を悲しい気持ちにさせています。

このような配慮をお願いします

・発達障がいのある人は、知らないこと、初めてのこと、変化に対応することが苦手です。それにもかかわらず、障がいがあるために困難なことを「なぜできないのか」「なまけている」と見られてしまうのは、本人にはとてもつらいことです。この障がいのある人にとっては何事も初めてのことばかりです。窓口の訪問も、おそらくは初めてのことで、大きな変化のひとつであると捉えましょう。対応の際は、できないことを指摘するのではなく、してほしいことを示すようにしましょう。示す方法には、言葉だけでなく、絵や図を描いたり、実際に見本を示すなど多くの具体的手法があります。

・複雑で遠回しな言い方はしないで、できるだけ短い言葉や文章で簡潔に説明しましょう。

・あせらず、ゆっくり接しましょう。

・「あそこ」「さっき」などあいまいな言葉は避け、できるだけ具体的に伝えましょう。

・はっきり、ていねいに、繰り返し話し、本人が理解するまで温かく穏やかな気持ちで接するようにしましょう。



精神障がいについて

職員の皆さんに知ってほしいこと

精神障がいとは・・・？

精神障がいは、精神疾患のために障がいが生じて、日常生活や社会生活を送ることが難しくなります。主な精神疾患には統合失調症、うつ病、アルコール依存症、薬物依存症、不安障がい、PTSD、認知症などがあります。

困っていること

- 精神障がいの症状は、外見からはわかりにくいので、周囲から障がいを理解されにくい傾向があります。また、薬を服用したり環境が安定することにより軽快していきませんが、一方で「自発性がない」「集中力や持続性がない」などの症状が見られることがあり、周囲から怠けていると誤解を受けることがあります。
- 精神障がいへの周囲の無理解から、孤立したり、病気を隠したりすることがあります。
- ストレスに弱く、精神的に疲れやすい傾向があります。
- 長期入院などから社会生活に慣れていない人がいます。

このような配慮をお願いします

- 精神障がいへの間違った知識や思い込みによる偏見をなくし、正しい知識を増やしていきましょう。
- 相手に不安を感じさせないように、穏やかな対応やコミュニケーションを心がけましょう。
- 相手が理解できるまで、ゆっくり、ていねいに、繰り返し話しましょう。

高次脳機能障がいについて

職員の皆さんに知ってほしいこと

高次脳機能障がいとは・・・？

病気や交通事故など、様々な原因によって脳に損傷をきたしたために生ずる言語能力や記憶能力、思考能力、空間認知能力などの認知機能や精神機能の障がいをいいます。

困っていること

- 記憶障がい

新しい経験や情報を覚えられず、物忘れすることがあります。

- 注意障がい

気が散りやすく、作業に集中できません。同時に複数のことができず、ミスをすることがあります。

- 遂行機能障がい

スケジュールをたてることがなかなかできません。間違えた時の修正や急な計画の変更に対応することが難しく、混乱します。

- 社会的行動の障がい

イライラしやすく、感情や欲求のコントロールができません。自発的な行動がしにくく、なかなかやる気がでません。

- 半側空間無視

片側の空間にあるものや人、文章を見落としがちです。

- 失語症

話す、読む、書くことに困難があり、話を聞いて理解することが難しいです。

このような配慮をお願いします

- 具体的に伝えましょう

例えば申請に必要なことはゆっくり、わかりやすく、具体的に話しましょう。情報は、メモに書いて渡し、絵や写真、図なども活用しましょう。

- 気分転換を促しましょう

疲労やイライラする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにしましょう。



おわりに

みんなにやさしい窓口対応をしましょう

障がいの種別ごとにサポートをする際のポイントをご紹介しましたが、実際に配慮のある行動をし、よりよい窓口対応に取り組むのは私たち職員です。

障がいの有無にかかわらず、市民の皆さまにやさしく接し、丁寧に対応することは当然のことです。障がいのある人には少し工夫が必要だけで、特別なことはありません。その立場になってどのようなことがサポートにつながるのかを想像したら、配慮できることがたくさん思い浮かびませんか？

それらを心の内にとめておくのではなく、どんどん行動にうつしていきましょう。