

# 「障害者差別解消法」施行に伴う 職員対応マニュアル

～障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領～



平成28年9月

五所川原市福祉部家庭福祉課

# 目次

はじめに	2
第1 趣旨	3
1 本要領の対象	3
2 法が定める障害を理由とする差別の禁止	3
第2 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供	4
1 対象とする障害者	4
2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	4
3 合理的配慮の基本的な考え方	4
4 環境の整備	6
5 委託や指定管理事業者への対応	6
第3 理解の促進のための取組	7
第4 障害を理由とする差別に関する相談体制の整備	7
参考資料	
1 障害種別の特性	9
(1) 肢体不自由	9
(2) 内部障害	10
(3) 視覚障害	10
(4) 聴覚障害	11
(5) 知的障害	12
(6) 精神障害	13
(7) 発達障害	13
(8) 難病を原因とする障害	14
2 場面ごとの合理的配慮の例	15
(1) 庁内での案内	15
(2) 来客・窓口対応	16
(3) 一般市民を対象とした案内やイベント等の開催	17

## はじめに

平成18年に国連総会において「障害者の権利に関する条約」（以下「障害者権利条約」という。）が採択されました。わが国では、平成19年に署名し、国内法の整備を進めた後、平成26年1月に条約を締結しました。

「障害者権利条約」には、社会モデルの考え方が随所に反映されています。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、様々な社会的な障壁と相対することによって生じるものとの考え方です。

平成23年に障害者施策に関する基本事項を定めた障害者基本法が改正され、障害者に対する差別の禁止が基本原則として明示されるとともに、この社会モデルの考え方を踏まえ、社会的障壁の除去を怠ることによって障害者の権利利益を侵害することのないよう、必要かつ合理的な配慮がされなければならないことが規定されました。

平成25年6月には、「障害者基本法」の基本原則を具体化する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）」が制定され、平成28年4月1日に施行されました。

この要領は、障害者差別解消法第10条第1項の規定に基づき、障害の有無にかかわらず、だれもが、どこでも、自立し、安心して暮らせる共生社会づくりを推進するため、五所川原市の事務又は事業の実施に当たって、職員が適切に対応できるようマニュアルとしての職員対応要領を定めるものです。

## 第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、五所川原市の事務又は事業を行うにあたり、法第7条に規定する事項に関し、五所川原市職員（臨時的任用職員及び非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な要領として定めるものとする。

### 1 本要領の対象

五所川原市に属する全ての職員を対象とします。

### 2 法が定める障害を理由とする差別の禁止

#### 障害者差別解消法より抜粋

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意志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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（地方公共団体等職員対応要領）

第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（中略）を定めるよう努めるものとする。（以下略）

#### 《留意事項》

※ 障害を理由とする差別には、第7条第1項「不当な差別的取扱い」（作為によるもの）及び同条第2項「必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の不提供」（不作為によるもの）の2種類がある。

※ 本要領では、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）及び同法に基づく差別禁止指針、合理的配慮指針（平成27年3月）等により対応することになる雇用の分野（事業主としての立場での対応）については、対象外とする。

## 第2 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供

職員は、その事務又は事業を行うにあたり、以下の基本的な考え方を踏まえ、障害を理由として不当な差別的取扱いをすることによる障害のある方の権利利益を侵害してはならない。

また、社会的障壁の除去について合理的配慮を適切に行うものとする。

### 1 対象とする障害者

法が対象とする障害者は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）、その他の心身の機能の障害（以下「障害」という。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

### 2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障害のある方に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否、場所・時間帯などを制限、障害のない方に対しては付けない条件を付けることなどにより、障害のある方の権利利益を侵害することを禁止します。

したがって、障害のある方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ではありません。

#### ●不当な差別的取扱いの例

例1) 視覚障害のある方が施設を利用するときに、盲導犬の同伴を断る。

例2) 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。

例3) 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにも関わらず、障害があることを理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付れたり、特に支障がないにも関わらず、付添い者の同行を拒んだりする。

#### ●不当な差別的取扱いに当たらない例

例1) 障害のある方を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）

例2) 合理的配慮の提供による障害のない方との異なる取扱い

例3) 合理的配慮の提供等に必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害のある方に障害の状況等を確認する。

### 3 合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮とは事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある方から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意志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に、障害のある方の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組みである。

合理的配慮は、次の「社会モデル」の考え方を踏まえたものである。

## ■社会モデルとは

障害のある方が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害だけでなく、むしろ障害があることが考慮されずに作られた社会の仕組みや社会的な障壁に原因があるとする考え方。

従来、障害のある方が日常生活又は社会生活において受ける制限は、個人の病気や外傷等（機能障害）に原因があると考えられた（医学モデル）。このため、障害のある方への対応は、この制限の原因となる機能障害や治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。

一方で、このような施策は、障害のある方を地域社会から排除する社会環境の形成につながり、その結果、様々な社会の仕組みが障害のある方の存在を考慮しないで作られるようになったとの指摘がある。

今日では、障害のある方を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰も排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっており、国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

※ 過重な負担について、個別の事案ごとに、事務や事業への影響の程度、実現可能性の程度（物理的、費用的など）等の要素を考慮し、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ある。過重な負担にあたりと判断した場合は、障害のある方にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めましょう。

## ■合理的配慮（代替措置を含む。）の例

### （物理的環境への配慮の具体例）

例1）建物に入るにあたり車いすを使用する方から配慮を求められた場合、スロープの設置場所まで案内する。又は建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置する。また、携帯スロープを用意できない場合、近くにいた人と協力して人力で持ち上げる（代替措置）。

例2）不随意運動（自分の意思とは関係なく体が動いてしまう）等により書類等を押さえることが難しい障害のある方に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

### **(コミュニケーションで必要となる配慮の具体例)**

例1) 会話には、筆談、手話、口話、読話(相手の口の動きを手がかりに話を読み取ること)などの方法があるので、コミュニケーション方法を確認する。

例2) 一度に多くの情報を与えても混乱するので、重要なことを短い文章で「具体的に」「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明し、理解しているか確認しながら対応する。

例3) 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。

### **(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)**

例1) 順番を待つことが苦手な障害のある方に対し、周囲の方の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。

例2) 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、会議出席者である障害のある方の委員を援助する者の同席を認める。

## **4 環境の整備**

合理的配慮を必要とする障害のある方が多数見込まれる場合、または障害のある方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なく、事前の環境整備に努める。

### **■事前の環境整備の例**

例1) 建物出入口へのスロープの設置工事

例2) 窓口で筆談ができるように、メモやホワイトボードを備える。

例3) 車いすを使用する方の窓口手続き等のため、書類を書きやすい高さのテーブル等を用意する。(望ましい高さは70～75センチメートル)

## **5 委託や指定管理事業者への対応**

委託や指定管理等により事務事業を行うときは、提供される合理的配慮の内容に市との大きな差異が生じることにより障害のある方が不利益を受けることのないよう、事業者が当該分野において主務大臣が示す対応指針(ガイドライン)に則って適切に対応するとともに、その業務に従事する従業員が、適切な対応(不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供)を行うよう必要な措置を講ずるものとする。

<参考>

主務大臣が示す対応指針(ガイドライン)は、以下のホームページから確認できます。

【内閣府】関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

### 第3 理解の促進のための取組

職員が障害のある方に対して適切に対応し、また、障害のある方及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するためには、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障害やその状態に応じた配慮等に関する理解を深めることが必要である。

このため市では、障害を理由とする差別の解消の推進を図るための啓発等を行うものとする。

### 第4 障害を理由とする差別に関する相談体制の整備

課室の職員が職務を遂行する中で行った障害を理由とする差別的取扱いに関しては、障害のある方及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、当該職員が所属する課室の長（出先機関等含む）を相談等の窓口とし、当事者等への事実の確認・事情聴取等を行うなど、適切な対応をお願いします。

また、各所属からの相談、その他法全般に関する相談の対応窓口は、家庭福祉課障害福祉係とし、様式第1号により相談処理票を作成することとします（各課室において終了した個別の事案については、この処理票の作成は不要です）。

附 則

このマニュアルは、平成28年 月 日から施行する。

<参考>

■ 障害特性や特性ごとの配慮事項等

※障害特性や特性ごとの配慮事項等を知るには、以下のホームページがあります。

【内閣府】公共サービス窓口における配慮マニュアル-障害のある方に対する心の身だしなみ-

<http://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>



## 相談処理票

受付日時		
相談者	氏名	
	住所	
	電話	
相談手段	来庁・電話・メール・書簡・その他( )	
相談等標題		
相談内容		
対応状況及び対応結果		

## 参考資料

### 1 障害種別の特性

障害の種類は同じでも程度や症状は一人ひとり様々で、そのニーズも多様であるため、柔軟に対応することが重要です。

#### (1) 肢体不自由

肢体不自由とは、先天性の疾患や事故などにより、上肢・下肢・体幹の機能の全部又は一部に麻痺や欠損がある障害です。立つ・座る・歩く・物を持ち運ぶなどの日常の動作が困難な場合があります。

#### 【主な特徴】

##### ・移動に制約がある

ドアの開閉、高い場所や低い場所の物の取得、段差のある場所や急な坂道、車の乗り降りで動作に困難が生じることがあります。

##### ・文字の記入などの手作業が困難

マヒや筋力低下等により、食事や機械のボタン操作、書字や物品の上げ下げなど、細かい作業に困難が生じることがあります。

##### ・話すことが困難

脳性マヒなどによる発語の障害のため、コミュニケーションが困難な場合もあります。

##### ・体温調節が困難

脊髄を損傷した人は、手足が動かないだけでなく感覚がなくなり周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

#### 【コミュニケーションの留意点】

##### ・車いすを使用している方の視線に合わせる

立った姿勢で話すと上から見下ろされるため、身体的・心理的に負担に感じます。

##### ・聴き取りにくい場合は確認する

聴き取りにくいときは、わかったふりをせず、一語一語確認するようにします。

##### ・子ども扱いしない

言葉がうまくしゃべれない方に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

## **(2) 内部障害**

内部障害とは、体の内部の障害で、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、肝機能及びヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の7種類の障害と定められています。

### **【主な特徴】**

#### **・外見からわかりにくい**

外見ではわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

#### **・疲れやすい**

内臓機能の低下に伴い、長時間の作業や重い荷物の運搬など日頃の行動が制限されます。

#### **・携帯電話の影響が懸念される**

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを使用している方は、携帯電話などの電磁波の影響により誤作動するおそれがあるので配慮が必要です。

#### **・タバコの煙が苦しい**

呼吸器機能に障害のある方で、タバコの煙などが苦しい方もいます。

#### **・トイレに不自由**

ぼうこう、直腸機能障害で人工こう門・人工ぼうこうを使用している方（オストメイト）は、排せつ物を処理できるオストメイト用トイレが必要です。

### **【コミュニケーションの留意点】**

#### **・負担をかけない対応を心がける**

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

#### **・風邪をひいているときはうつさないようにする**

体力の低下により感染しやすくなるので、風邪を引いている職員は注意します。

## **(3) 視覚障害**

視覚障害は、視力、視野（見える範囲）、色覚（色の判別）の障害で、文字の読み取りや慣れない場所での移動など様々な場面で困難を伴う障害です。

### **【主な特徴】**

#### **・一人で移動することが困難**

慣れない場所では、一人で移動することが困難です。また、外出時に白杖を使用する人は、杖を左右に振ってその先が物や壁に当たることで、足下の状況を確認しています。

#### **・音声を中心に情報を得ている**

目からの情報を得にくいいため、音声や手で触ることで情報を入手しています。

- ・文字の読み書きが困難
- ・聴覚障害をあわせ持つ「盲ろう」の方

### 【コミュニケーションの留意点】

- ・こちらから声をかける

周りの状況がわからないので、障害のある方から声をかけることが難しいため、こちらから声がけする必要があります。

- ・指示語は使わない

「あちら」「これ」などの指示語は、「どちらか」「どれか」わかりません。「2メートル先」など具体的に説明します。

## （４）聴覚障害

聴覚障害には、全く音が聞こえない方や聞こえにくい方がいます。また、事故や病気などによって聞こえなくなる（中途失聴）方もいます。

### 【主な特徴】

- ・外見からわかりにくい

外見から聞こえないことがわかりにくいため、話しかけたのに返事がないと誤解されやすい。慣れない場所では、一人で移動することが困難です。

- ・視覚を中心に情報を得ている

目からの情報を中心に情報を入手しています。相手の口元や表情を見て話そうとしていることや状況を判断することがあります。

- ・声に出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚に障害のある方の中には声を出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

### 【コミュニケーションの留意点】

- ・コミュニケーション方法を確認する

会話には、筆談、手話、口話、読話（相手の口の動きを手がかりに話を読み取ること）などの方法があり、人によって異なります。

- ・聞き取りにくい場合は確認する

言語障害がある方への対応では、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、わかったふりをせず聞き返したり紙に書いてもらうなどして内容を確認します。

## **(5) 知的障害**

先天性又は発達期に知能機能の障害が現れ、複雑な事柄や抽象的な概念の理解など、様々な場面で困難を伴う障害です。日常生活において常に同伴者を要する方もいますが、周囲の理解のもとで就労している方もいます。

### **【主な特徴】**

- ・ 複雑な話や抽象的な表現は理解しにくい
- ・ 読み書きや計算が苦手
- ・ 人に話しかけたり、意見を言うことが苦手  
初対面の人とのコミュニケーションや急激な状況変化に対応することが難しい場合があります。
- ・ 特定の行動に執着することがある  
一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます。また、質問に対してはオウム返しになる方もいます。

### **【コミュニケーションの留意点】**

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明  
一度に多くの情報を与えても混乱するので、重要なことを短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明し、理解しているか確認しながら対応します。
- ・ 具体的にわかりやすく  
資料により説明する場合は、できるだけ絵や図をつかったものを使用する、漢字にふりがなをつける、抽象的な言葉を使わないなど、具体的にわかりやすく説明します。
- ・ 子ども扱いしない  
成人の方には、子供に対するような接し方をしないようにします。
- ・ 穏やかな口調で話す  
きつい口調で話されると怒っているように感じることもあるため、穏やかな口調で話します。
- ・ 本人の意志確認が必要  
同伴者と行動することが多いが、同伴者の意見だけでなく本人に対する意思確認も必要です。

## (6) 精神障害

精神障害は、統合失調症、そううつ病（気分障害）、てんかん、アルコール依存症等の様々な精神疾患により精神機能に障害が生じ、幻覚や妄想、不安や不眠など日常生活に困難を抱える障害です。

多くは服薬で症状が安定し軽快するため、症状をコントロールできれば地域で安定した生活を送ることができます。

### 【主な特徴】

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手
- ・ 外見ではわかりにくく、障害について理解されず孤立する
- ・ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう
- ・ 学生時代の発病や長期入院のため、社会生活に慣れていない
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない
- ・ 何度も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す

### 【コミュニケーションの留意点】

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明  
一度に多くの情報を与えても混乱するので、重要なことを短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明し、理解しているか確認しながら対応します。
- ・ 不安を感じさせないような穏やかな対応  
いきなり強い口調で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。

## (7) 発達障害

主に脳機能の発達に関する障害があり、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得をすることが困難であったり、注意散漫でじっとしてられないなどの特性があります。

自閉症等の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥・多動性障害などで、通常低学年において症状が発現します。

### 【主な特徴】

- ・ 外見からはわかりにくい
- ・ 話す言葉は流ちょうでも、言われたことを理解しにくい
- ・ 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・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手

- ・順序立てて理論的に話すことが苦手
- ・関心があることばかり一方的に話す
- ・言いたいことをふさわしい言葉や表情、態度で表現できない
- ・一度に複数の説明や指示を出すと混乱する
- ・運動、手先の作業など、極端に不器用
- ・書くことが極端に苦手、読むことが極端に苦手
- ・落ち着かないように見えたり、視線が合いにくかったりする

### 【コミュニケーションの留意点】

- ・具体的でわかりやすく

抽象的表現を避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。待ってもらい必要がある場合はおよその待ち時間や対応できる時間をあらかじめ伝えておきます。

- ・安心できる落ち着いた静かな環境を確保する

当事者が言いたいことを話せるよう、落ち着いた環境や十分な時間を確保するようにします。

### （8）難病を原因とする障害

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから生活上の困難を抱えています。

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が少なくない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。

※障害者総合支援法で難病指定している疾病は、現在332疾病あります。疾病名等については、今後変更されることもあります。

### 【主な特徴】

- ・外見からはわかりにくい

外見ではわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

- ・体調の変動が激しい

午前中は体調が悪くても夕方になると良くなるなど、一日の中でも体調の変動があります。特に、ストレスや疲労により症状が悪化することがあります。

### 【コミュニケーションの留意点】

- ・負担をかけない対応を心がける

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

## 2 場面ごとの合理的配慮の例

### (1) 庁内での案内

来庁する人の障害の有無や種類は明確ではないため、来庁者の中には障害のある方も含まれていることを念頭において対応します。

#### 【共通の配慮】

- ・ 入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「どうされましたか」「何かお手伝いすることはありますか」などと声がけします。
- ・ 声がけは、介助の人ではなく直接本人に対して行います。
- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ・ 廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすような荷物等を置かないようにします。
- ・ 目的の場所までの案内の際、歩行速度に留意します。
- ・ 説明に対する理解が困難な方には、「明確に」「ゆっくりと」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ ドアの開閉が困難な方には開閉を支援します。
- ・ 案内板は、必要に応じて漢字にふりがなを付けます。
- ・ 会議等で、来庁されるとき障害のある方の座席は出入口に近い場所に設置します。

#### 【障害種別の配慮】

##### ① 肢体不自由（車いすを使用している）のある方

- ・ 段差がある場合に、本人の意向を確認してキャスター上げの補助や携帯スロープなどで移動を支援します。
- ・ 少しかがんで目線が合う高さで話します。
- ・ 窓口には車いすの入るスペースを確保するなど利用しやすい工夫をします。
- ・ 車いすを使用している方にとって車いすは身体の一部のように感じているので、誘導介助の場合は、必ず本人の意向を確認します。

##### ② 肢体不自由（歩行困難、立っていることが困難）のある方

- ・ いすのある場所に案内し、職員がそこで用件を聞きます。

##### ③ 視覚障害のある方

- ・ 職員であることを名乗った上で、周りの状況をわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、いす等に案内し順番が来たら声をかけて知らせます。
- ・ 移動を介助する場合は、肘や肩又は手首を握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上ります」などと声をかけます。

##### ④ 聴覚障害のある方

- ・ 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。
- ・ 筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。



## ⑤知的障害のある方

- ・絵や図、写真などのある資料を用いて、「ゆっくり」「ていねいに」「わかりやすく」説明します。

## (2) 来客・窓口対応

### 【差別的取扱いの禁止】

- ・障害を理由に窓口対応を拒否してはいけません。
- ・障害を理由に順序を後回しにしてはいけません。
- ・障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供などを拒んではいけません。
- ・障害を理由に来庁の際に付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関わらず、付添い者の同行を拒んだりしてはいけません。

### 【共通の配慮】

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し「たらい回し」にしない。
- ・話が的確に伝わるように「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」話します。
- ・必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- ・ポイントを明確に、専門的な用語を避け、わかりやすい言葉で説明します。
- ・書類の記入する際、戸惑いを見せていたら「お手伝いしましょうか」などと声をかけます。
- ・入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「どうされましたか」「何かお手伝いすることはありますか」などと声がけします。
- ・視覚障害や肢体不自由などで自筆が困難な方には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
- ・順番を長時間待つとパニックを起こすような方には、周囲の理解を得て手順順を入れ替えます。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意（意図しない）の発声等がある方には、本人に説明の上、施設の状況により別室を準備します。

### 【障害種別の配慮】

#### ①肢体不自由（車いすを使用している）のある方

- ・自由に閲覧できる場合でも配架棚の高いところに置かれている書類等を取って渡します。

#### ②視覚障害のある方

- ・自分を名乗った上で、伝えたい内容をわかりやすく説明します。
- ・書類については必要な部分を読み上げます。読むときは、要点をまとめて読むのか、原本をそのまま読むのかを事前に説明します。

- ・代筆した場合は、その内容を読み上げ、確認してもらいます。

### ③聴覚障害のある方

- ・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。
- ・筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。

### ④口頭での説明では理解が難しい方

- ・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ふりがなをふります。

### ⑤同じ話を何度も繰り返す方、つじつまの合わない話をする方

- ・話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ・相手が声の調整ができず大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ・相談内容を箇条書きにし、内容を相互で確認したうえで相手に渡します。次回までに準備して欲しいことがあればアンダーラインを引くなどして、課題を明確にします。

## (3) 一般市民を対象とした案内やイベント等の開催

市民を対象とする講演会やイベント等を開催する場合は、障害のある方の参加も念頭に入れた対応が必要になります。

### 【開催会場の確認】

- ・障害のある方の利用が可能かどうか、エレベーター・多目的トイレ・身体障害者用駐車スペース等の有無を確認します。

### 【参加申し込み】

- ・障害があることを理由に、説明会、シンポジウム等の出席を拒んではいけません。
- ・事前に参加申し込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。

### 【会場内設営】

- ・会場出入口まで、スムーズに行くことができる敷地内通路かどうか確認します。通路幅の確保、視覚障害者用誘導ブロックの有無等を確認します。
- ・階段や段差がある場合、板による簡易スロープを設置するなどの応急措置や、係員が車いすを持ち上げたり、歩行介助するなどの人的支援を検討します。
- ・広い会場で手話通訳者等を配置する場合は、聴覚障害のある方の座席を前方に指定します。