

障害者差別解消法

前橋市における
障害を理由とする差別の解消の推進に関する
職員対応要領

令和6年4月改正

前橋市

も く じ

第1	策定の趣旨	2
第2	対象となる職員及び管理・監督職員の責務	2
第3	不当な差別的取扱いの禁止	
(1)	基本的な考え方	3
(2)	正当な理由の判断	4
(3)	不当な差別的取扱いの具体例	4
第4	合理的配慮の提供	
(1)	基本的な考え方	5
(2)	過重な負担についての考え方	7
(3)	合理的配慮の具体例	7
第5	差別の解消に関する環境の整備	9
第6	相談及び紛争の防止等のための体制整備	10
第7	理解の促進のための研修・啓発	
(1)	職員研修	10
(2)	事業者や地域住民等に対する啓発活動	10
(3)	障害者虐待防止に関する理解	11
第8	障害種別ごとの特性及び配慮すべき事項	
(1)	視覚障害（視力障害・視野障害・色覚障害・光覚障害）	12
(2)	聴覚・言語障害（ろうあ・難聴）	13
(3)	肢体不自由者	14
(4)	内部障害	15
(5)	知的障害	16
(6)	精神障害、発達障害	16
(7)	難病等	18
【参 考】	障害者手帳の種類について	19
【その他】	見直し等	19

前橋市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

第1 策定の趣旨

この要領（以下「対応要領」という。）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、職員が遵守すべき服務規律の一環として、本市の事務又は事業を実施するにあたり適切な対応を行うために必要な事項を定めるものとする。

第2 対象となる職員及び管理・監督職員の責務

- (1) この対応要領の対象となる職員は、市長部局、教育委員会事務局（教職員を除く）、議会事務局、水道局、消防局及び行政委員会に属する職員（再任用職員及び会計年度任用職員を含む。）及び本市業務の受託事業者や指定管理者のうち市民と接する業務を行う者とする。

- (2) 職員のうち、管理・監督職員（この場合、係長以上の職員を指す。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、以下に掲げる事項に留意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。また、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。
 - ① 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること
 - ② 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること
 - ③ 合理的配慮の必要性が確認された場合、職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること

★ 法の趣旨（守らなければならないこと）

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・ 地方公共団体など	<禁止>	<義務>
民間事業者など (営利・非営利)	<禁止>	<義務>※

※令和6年4月1日「改正障害者差別解消法」が施行され、事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務となった。

第3 不当な差別的取扱いの禁止

(1) 基本的な考え方

職員は、その事務又は事業を行うにあたり、正当な理由なく、障害を理由として、障害者でない者より不利・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。

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

(例) ○ 車いすや補装具、盲導犬や介助者など、障害に関連することを理由にしてサービスや各種機会の提供を拒否すること

- サービス提供にあたって場所・時間帯などを制限すること
- 障害者でない者に対しては付さない条件を付けること
- 障害を理由に施設の利用を拒否すること

ただし、以下のような障害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ではない。

- ① 障害者を障害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）
- ② 法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による「障害者でない者との異なる取扱い」
- ③ 合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ「障害者に障害の状況等を確認すること」は、不当な差別的取扱いには当たらない。

【用語の説明】

「障害」……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（難病等を含む。）をいう。以下この対応要領において同じ。

「障害者」…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者。障害者手帳の有無は問わない。以下この対応要領において同じ。

ただし、具体的事業の対象となる障害者（障害のある人）の範囲は、個別の法令等の規定によりそれぞれ限定される。

「社会的障壁」・・・障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみに起因するものではなく、社会におけるさまざまな障壁と相対することによって生じるものであり、次のようなものが挙げられる。

- ① 事物（通行や利用しにくい施設・設備、段差など）
- ② 制度（利用しにくい制度、資格制限など）
- ③ 慣行（障害者の存在に配慮しない慣習・文化、点字・手話通訳の不在など）
- ④ 観念（障害者に対する偏見、誤解、差別的意識など）

（２）正当な理由の判断

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、サービスや各種機会の提供を拒否するなど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言える場合である。

本市においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び事務又は事業の目的・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とし、職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることとする。

（３）不当な差別的取扱いの具体例

第3（2）で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（不当な差別的取扱いと考えられる具体例）

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障害があることを理由として、一律に同意書・委任状等の提出を求める。
- 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- 障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付添者の同行を拒む。

- 本人を無視して、介助者や付添者のみに話しかける。
- 身体障害者補助犬の同伴を拒む。

第4 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

職員は、その事務又は事業を行うにあたり、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の提供をしなければならない。

法は、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うにあたり、個々の場面において、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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。

国のQ&Aでも、「意思表示がある場合に限定している理由は、窓口やイベントすべてにおいて、来庁者や参加者が障害者なのか、配慮を必要としているか否かが分からない場合についてまで、具体的に配慮を義務付けるのは困難であるため。」との見解を出している。

【用語の説明】

「合理的配慮」…障害者の権利に関する条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害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」と定義されている。

合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることに注意する必要がある。

【用語の説明】

「意思の表明」…具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（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サイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられるものである。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、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む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組みに努めることが望ましい。

※ 障害者の意思表示の方法に対する配慮

講演会等の参加申込書の中に「配慮事項」を明記する。

不特定多数、自由参加の場合は、チラシ等に「手話通訳等の配慮が必要な方は事前にお問い合わせください。」と表示する。

【例1】 ○○○○参加申込書

氏名		配慮事項	<input type="checkbox"/> 車いす利用 <input type="checkbox"/> 手話通訳 <input type="checkbox"/> その他（ ）
住所		電話 ・ F A X	

【例2】

氏名	住所	備考（配慮事項等）

(2) 過重な負担についての考え方

合理的配慮については、多額の費用を要する場合には、対応が困難になることもあり得るので、過重な負担については、個別の事案ごとに以下の要素等を考慮し、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ある。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることとする。

- ① 事務又は事業への影響の程度（業務遂行に著しい支障があるか、事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか）
- ② 実現可能性・合理性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政状況

(3) 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、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が、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、(2)で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではなく、またすべての具体例について取り組まなければならないということではないことに留意する必要がある。

(合理的配慮と考えられる具体例) … 【物理的環境】

- 車いすの貸し出しを行う。
- 点字ブロックや点字案内版、手すり等を設置する。
- 車いすが通行しやすいよう、施設・設備のレイアウトを工夫する。
- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害者の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を出入り口付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。

(合理的配慮と考えられる具体例) …【意思疎通】

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 窓口に「意思表示カード」、「筆談ボード」「ルーペ」等を配置する。
- 「筆談対応いたします」等の表示や、主な手続きを絵文字等で図示したコミュニケーション・ボードを配備する。(障害福祉課へ相談することも可。)
- 通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 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。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 視覚障害者へ郵便物を発送する場合に、点字による通知文書やリーフレットを作成する。また、封筒には市役所の発信課がわかるよう、点字シールを貼付する。(点字文書の作成については、障害福祉課へ相談する。)
- 知的障害者等への配慮として、必要に応じてルビ(ふりがな)付きの通知文書やリーフレットを作成する。
- 問い合わせ先や申し込み先に、電話番号だけでなく、FAX番号やメールアドレスを記載する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データで提供する。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
 - 【例】「手を貸して」→「手伝って」
 - 「過労」→「働きすぎ」
 - 「～できないことはない」→「～である」
 - 「本人が来ていただかないと手続できません」
 - 「本人が来ていただければ手続できます」
- 遠隔手話通訳サービスを導入する。
- 各種イベント・講演・講座において、**申し出があった場合には**、手話通訳者、要約筆記者を配置する。(障害福祉課へ対応依頼することも可。)
- 電子メール、ホームページ、FAXなど多様な媒体で情報提供する。
- 館内放送を文字化したり、電光掲示板で表示する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

第5 差別の解消に関する環境の整備

障害者が障害者でない者と等しく円滑にサービスを利用できるよう設備や事業の整備（事前的改善措置）を推進するとともに、過重な負担とならない範囲において、個々の障害者に対する合理的配慮を的確に行うための環境の整備をすすめていくこととする。

(※ 過重な負担の考え方については、第4（2）を参照)

法は、不特定多数の障害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、個々の障害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る。

(事前的改善措置の例)

- いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
 - 【例】段差の解消、手すり・点字ブロックの設置、ユニバーサルデザインの普及など
- 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
 - 【例】手話通訳者、要約筆記者等の養成、筆談ボードの配備など
- 障害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
 - 【例】遠隔手話通訳サービスの導入など
- 職員に対する研修等
 - 【例】障害に対する理解促進

第6 相談及び紛争の防止等のための体制整備

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別や紛争を未然に防止する観点から、適切な措置を講じるため、相談窓口を福祉部障害福祉課に置く。

第7 理解の促進のための研修・啓発

障害者差別については、障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられることから、関係機関と連携して、各種啓発活動に積極的に取り組み、以下のとおり、障害に関する理解を促進するものとする。

(1) 職員研修

職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害者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、各種研修等を実施することにより、職員が相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を理解するよう取り組むこととする。

(2) 事業者や地域住民等に対する啓発活動

障害者差別は、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを認識するとともに、事業者や地域住民に対し、障害者も含め、相互理解が促進されるよう広く周知啓発活動に取り組むこととする。

(3) 障害者虐待防止に関する理解

障害者差別の理解には、障害者虐待防止に関する理解も重要になってくることから、併せて周知・啓発や研修を行うこととする。

【 障害者虐待防止法とは】

1 目的

障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的としています。

2 障害者に対する虐待の禁止と早期発見の努力義務

何人も障害者を虐待してはならない旨を定め、障害者の虐待の防止に係る国等の責務や、障害者虐待の早期発見の努力義務を定めています。

3 「障害者虐待」の通報義務

「障害者虐待」を受けたと思われる障害者を発見した者に速やかな通報を義務付けています。

4 「障害者虐待」とは

①～③の人たちが、㉗～㉜の5つの虐待行為を行った場合を「障害者虐待」としています。

- ① **養護者**（障害者の世話をしている家族等）
- ② **障害者福祉施設従事者等**（障害福祉サービスの職員等）
- ③ **使用者**（障害者を雇用している者等）

※ 5つの行為（具体的要件は、虐待を行う主体ごとに微妙に異なる。）

- ㉗ **身体的虐待**（障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること）
- ㉘ **放棄・放置**（障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置等による㉗㉙㉚の行為と同様の行為の放置等）
- ㉙ **心理的虐待**（障害者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと）
- ㉚ **性的虐待**（障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること）
- ㉜ **経済的虐待**（障害者から不当に財産上の利益を得ること）

第8 障害種別ごとの特性及び配慮すべき事項

障害には、「身体障害」「知的障害」「精神障害」等があり、その種別によって、不自由さや、生活するうえで社会的障壁となるものはそれぞれ異なる。適切な配慮をするためには、障害の特性を理解し、相手の立場に立って考えることが必要である。

(1) 視覚障害（視力障害・視野障害・色覚障害・光覚障害）

① 主な特性

- ・視力、視野、色覚など、見る機能についての障害である。
- ・人によって、全く見えない人（全盲）から、見えにくい人（弱視）などさまざまである。
- ・窓口等では、「次の方」と言われても自分の番であるかどうかわからない。
- ・先天性の場合もあるが、最近は糖尿病性網膜症などで障害になる人も多く、高齢者では緑内障や黄斑部変性症が多い。また中途受障の人は、白杖を用いた歩行や点字の読み書きが困難な人が多い。
- ・文字の読み取りは、点字に加えて最近ではパソコン画面上の文字情報を読み上げる音声ソフトを利用することもある。

② 配慮すべき事項

ア 窓口等における配慮

- ・自分の名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明する。
- ・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う。

イ 個人宛の通知における配慮

- ・市からの文書であることが分かるよう、封筒の表面に「前橋市役所」や「納税通知書」など具体的な内容を記載した「点字シール」を貼るなどの配慮が必要となる。

ウ パンフレットやチラシ等の印刷物における配慮

- ・印刷物における配慮は、文字の字体や大きさ、イラストなど、読みやすく工夫するとともに、カラー印刷の場合は色弱者に配慮した色使いを心がける。

見分けやすい配色・・・紺色と黄色、白色と緑色など
見分けにくい配色・・・赤色と緑色、白色と黄色など

エ 会議や研修会等の開催における配慮

- ・視覚障害のある人が参加する会議では、誰が発言しているのか分かるよう、名乗ったうえで発言するなど、他の参加者にも配慮を求める。
- ・当日の会場における照明の明るさや座席の位置など、必要な配慮を行う。
- ・資料の提供にあたっては、点字資料などの対応を行う。

オ 設備における配慮

- ・通路（点字ブロックの上など）に通行の妨げになるものを置かない。

(2) 聴覚・言語障害（ろうあ・難聴）

① 主な特性

- ・聴覚障害の種類や程度、障害が生じた時期、受けた教育などにより、適切なコミュニケーション方法は、ひとり一人異なる。
- ・先天性のろう者の場合は、手話で意思疎通をする人が多い。
- ・人によって、全く聴こえない人から、補聴器をつければ会話が聴き取れる人、大きな音は聴こえるが、会話は聴き取れない人などがいる一方、中途失聴の場合などで、全く聴こえなくても話すことができる人もいる。
- ・外見上、障害の有無が分かりにくいいため、「声をかけたのに無視された」など、人に誤解されることや、コミュニケーションが取りにくいために対人関係が苦手な人がいる。受付等の窓口で名前を呼ばれてもわからない。

② 配慮すべき事項

ア 情報提供する際の配慮

- ・文書や通知、パンフレットやチラシ等の印刷物には、問い合わせ先にFAXやメールアドレスを記載し、聴覚障害者が問い合わせしやすいよう配慮する。

イ コミュニケーションにおける配慮

- ・窓口や受付に「耳の不自由な方は筆談しますのでお申し出ください。」などの張り紙を提示し、筆談等で対応する旨を伝えるとともに、筆記用具やメモ用紙を設置する。
- ・難聴者や補聴器をつけている人には、できるだけ静かな場所で対応する。
- ・対話する際には、口話を読めるようマスクを外して（相手に口元が見えるように配慮）、ゆっくり、はっきり話すことを心がけ、相手が内容を理解しているか確認しながら話す。
- ・手話通訳を伴う場合にも、通訳に話すのではなく障害のある人に話す。
- ・結論や重要な内容はメモにして渡す。

ウ 会議や研修会等の開催における配慮

- ・不特定多数の人が参加するイベントや講演会においては、聴覚障害のある人が参加しやすいよう、手話通訳等の設置などを検討し、できるかぎり対応する。
また、開催案内や広報等に手話通訳等の設置の有無を記載する。
- ・参加者が限定されるものや、事前の申込などにより、障害のある人の参加の有無が確認できる場合には、参加者の障害の状態に応じて必要な配慮を確認し、できるかぎり対応する。
- ・手話通訳や要約筆記が見えやすいよう、また、読話を必要とする人や難聴者などは講師の口元が見えやすいよう、座席に配慮する。
- ・パワーポイントの使用などにより会場が暗くなる場面でも、手話通訳や要約筆記の内容が読めるよう、照明等に配慮する。

【聴覚障害者とのコミュニケーション方法】

- 筆談……通常であれば会話できる距離にいる人との間で、発話によってではなく、互いに文字を書いて意思を伝え合う方法
- 口話……「読話」ともいう。口元を読むことで、話している内容を推測し、理解しながら会話する方法
- 手話……耳や言葉が不自由な人が使う視覚言語で、主として手や指を用いて意思を伝達する方法
- 指文字……5本の指の形と動きで50音をあらわす方法。手話では表現が難しい名称や名前などの固有名詞をあらわすときに用いる。

(3) 肢体不自由者

① 主な特性

- ・長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、坂道、エスカレーター等での移動が困難な場合がある。
- ・脊髄損傷、脳性麻痺、脳血管障害等による麻痺、運動失調や病気等による筋力低下や関節損傷等により歩行困難な場合もある。
- ・軽度の場合は、杖や装具による歩行が可能な場合や義足を使用する場合もある。
- ・失語症や高次脳機能障害がある場合もある。

② 配慮すべき事項

ア 設備における配慮

- ・段差を解消する。又は簡易的なスロープを設置する。
- ・手すりを設置する。
- ・車いす移動時の幅、走行面の斜度、車いす用トイレの設置に配慮する。
- ・手動のドアは開けにくいいため、ドアを引き戸や自動ドアにする。

【高次脳機能障害】

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害で、身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくい。

- ・「記憶障害」……すぐに忘れてしまったり、新しいことを覚えることが苦手
で、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。窓口
で説明したことをすぐ忘れてしまい、「知らない・聞いてない・説明されてない」等、トラブルになる場合がある。
- ・「注意障害」……集中力が続かず、ぼんやりしてしまい、ミスが多く見受けられる。
- ・「行動障害」……ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。

(4) 内部障害

① 主な特性

- ・心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、免疫機能、肝機能等の障害により日常生活に支障がある。外見上、障害の有無が分かりにくい。
- ・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、体力がなく、疲れやすい状況にある。

② 配慮すべき事項

ア 設備・コミュニケーションにおける配慮

- ・ペースメーカーは、外部からの電気や磁力に影響を受けることがあるので注意が必要である。
- ・人工透析が必要な人は、定期的な通院が必要であることに配慮する。
- ・人工肛門（ストマ用装具）装着者の場合、多目的トイレが必要となる。
- ・呼吸器機能障害のある人は、慢性的な呼吸困難、息切れ等があることを理解し、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうようにする。

【心臓機能障害】

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している人もいる。

【腎臓機能障害】

腎臓機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している人もいる。

【呼吸器機能障害】

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいる。

【膀胱・直腸機能障害】

膀胱疾患や腸管の障害で、腹壁に新たな排せつ口（ストマ）を造設している人もいる。

【小腸機能障害】

小腸の機能が損なわれた障害で、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいる。

【ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害】

ヒト免疫不全ウイルスにより免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している人である。

【肝機能障害】

肝臓の機能が損なわれた障害で、自覚症状がないことが多いが、進行すると全身倦怠感、食欲不振、むくみなどの症状が現れる人もいる。

(5) 知的障害

① 主な特性

- ・概ね18歳頃までの発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人である。
- ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくく、漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。
- ・金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応が困難な人もいる。
- ・人に尋ねたり、自分の意見を言うのが苦手な人もいる。
- ・ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいる。

② 配慮すべき事項

ア 情報提供する際の配慮

- ・知的障害のある人を対象として文書や資料を作成する場合は、一般の人を対象として配布するものをそのまま使用せず、知的障害のある人にとって分かりやすいものを作成することが望ましい。
- ・漢字にルビ（ふりがな）を振るとともに、抽象的な言葉は避けるようにする。

イ コミュニケーションにおける配慮

- ・ゆっくり、やさしい口調で声をかける。相手をとがめるような表情や口調はしないようにする。
- ・後ろから声をかけるとびっくりしてパニックになってしまう人がいるため、声をかける時は、相手の前から声をかける。
- ・成人の場合は、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉づかいで話す。
- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」説明し、説明した内容を理解しているか確認しながら話す。
- ・結論や重要なことは、メモにして渡す。
- ・書類を書いてもらう場合などは、相手に確認し、必要に応じて代筆したり、見本を示すなどの介助を行う。

(6) 精神障害、発達障害

① 主な特性

【精神障害】

- ・統合失調症、うつ病、てんかん、アルコール依存症等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている障害である。
- ・適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人々は地域社会の中で安定した生活をしている。
- ・具体的には、人と対面することやコミュニケーションが苦手な人、ストレスに弱く、緊張したり疲れやすい人、警戒心が強い人、妄想や幻覚の症状があ

る人もいる。

- ・社会的無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思う方もいる。

【発達障害】

- ・自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害で、重複することが多い。
- ・自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）がある。
- ・具体的には、こだわりが強い、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手、音を不快に感じる、目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている等の特徴がある。

② 配慮すべき事項

ア コミュニケーションにおける配慮

- ・ゆっくり、やさしい口調で声をかける。相手をとがめるような表情や口調はしないようにする。
- ・後ろから声をかけるとびっくりしてパニックになってしまう人がいるため、声をかける時は、相手の前から声をかける。
- ・人と対面することやコミュニケーションが苦手な人、ストレスに弱く、緊張したり疲れやすい人もいるため、相手の様子を伺いながら話す。
- ・相手の話が理解できない人もいるため、ポイントをしばって、わかりやすい言葉で「ゆっくり」「ていねいに」「具体的に」説明する。
- ・断片的な言葉からでも、相手の気持ちや状況を推測し、話の内容を理解するよう努める。
- ・結論や重要なことは、メモにして渡す。

イ 設備における配慮

- ・病気の症状や服薬の関係で飲み水を必要とする人に配慮する。

【統合失調症】

幻覚、思考障害、感情や意欲の障害等、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、対人関係が難しくなるなど、さまざまな日常生活における障害を引き起こすが、服薬によりこれらの症状を抑えることもできる。

【うつ病】

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障をきたす症状。

【てんかん】

通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい発作が現れる病気。服薬によりこれらの症状を抑えることもできる。

(7) 難病等

① 主な特性

- ・難病とは、発病の機構が明らかでなく、かつ、治療方法が確立していない希少な疾病であって、当該疾病にかかることにより長期にわたり療養を必要とすることとなるものをいう。
- ・症例数が少ないものもあり、原因不明で根本的な治療は今のところない。
- ・症状や病態に個人差があり、同じ疾病でも、重篤で全面介助の生活を送っている人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人もいる。
- ・外見からは障害があることがわかりにくく、社会の理解が得られず、就学・就業など社会生活への参加が進みにくい状態にある人もいる。
- ・進行性の症状がある疾病では、大きな周期で良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る。

② 配慮すべき事項

ア コミュニケーションにおける配慮

- ・「言語障害」や「四肢麻痺」などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があり、症状に合ったコミュニケーションが必要である。
- ・外見からは身体機能に障害がない疾病もあり、その人に合った理解と配慮が必要である。

【参考】 障害者手帳の種類について

障害があり、一定の基準を満たす場合、「障害者手帳」が交付される。
障害者手帳には、「身体障害者手帳」「療育手帳」「精神障害者保健福祉手帳」の3種類がある。

(1) 身体障害者手帳 【前橋市では、赤色の手帳】

視覚障害、聴覚・平衡機能障害、音声・言語・そしゃく機能障害、肢体不自由、内部障害のある人に交付される。

障害の度合いにより、重度の1級から6級の等級に区分される。

(2) 療育手帳 【群馬県では、緑色の手帳】

知的障害のある人に交付される。

障害の度合いにより、重度のA1、A2、A3、中度のB1、軽度のB2の等級に区分される。

(3) 精神障害者保健福祉手帳 【群馬県では、青色の手帳】

精神障害のある人に交付される。

障害の度合いにより、重度の1級から3級の等級に区分される。

【その他】 見直し等

この職員対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などをふまえ、適時、必要な見直し・充実を図ることとする。

発行 平成28年4月

一部改正 令和2年4月

一部改正 令和6年4月