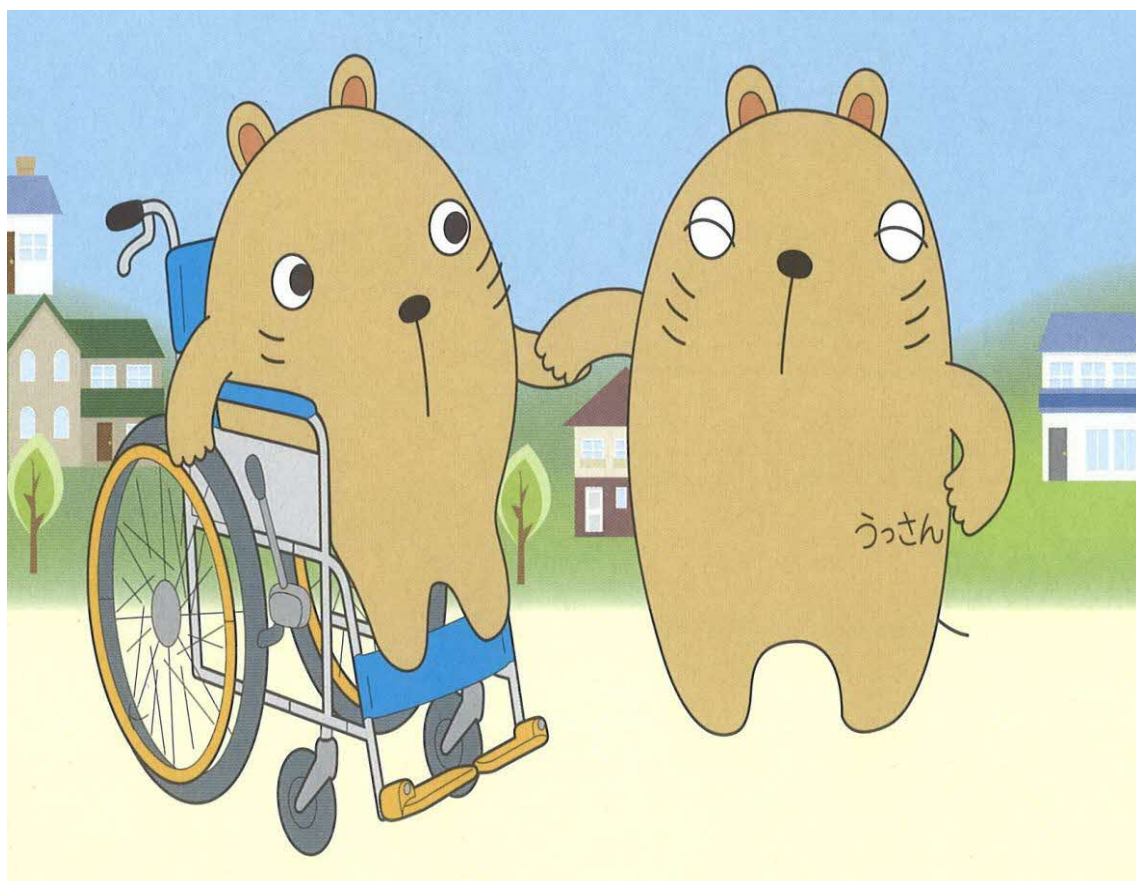

障がいのある方への よいよい対応ができるサポートブック



北海道

目次

1	障害者差別解消法の趣旨	1
2	障がいのある方への対応の基本	3
3	障がいへの理解	4
	(1) 視覚障がいのある方	4
	(2) 聴覚・言語障がいのある方	6
	(3) 肢体不自由のある方	9
	(4) 内部障がいのある方	11
	(5) 知的障がいのある方	13
	(6) 発達障がいのある方	15
	(7) 精神障がいのある方	17
	(8) 難病等である方	19
4	具体的な場面での配慮	21
	(1) 入口付近での配慮	21
	(2) 相談や説明時の配慮	22
	(3) 手続き時の配慮	23
	(4) 会議開催時の配慮	24
	(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮	25
	(6) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮	26
	(7) アンケートなど調査実施時の配慮	27
	(8) 身体障害者補助犬について	28

1 障害者差別解消法の趣旨

(1) 障害者差別解消法の考え方

全ての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しながら共生する社会を実現するためには、日常生活や社会生活における障がいのある方の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。

このため、障害者差別解消法は、障がいのある方に対する「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、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動などを通じて、障がいのある方も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組を広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの障がいに関する正しい知識の取得や理解が深まり、障がいのある方との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するものです。

(2) 不当な差別的取扱いと合理的配慮の基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされており、事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的義務とされる一方で、事業における障がいのある方との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様であることから、合理的配慮の提供は、努力義務とされています。

〔不当な差別的取扱い〕

障がいのある方に対して、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、障がいのない方に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利利益を侵害することをいいます。

〔合理的配慮〕

障がい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いいます。

(3) 職員対応要領について

国の行政機関及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を作成することとされており、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされています。

道においては、「北海道障がい者及び障がい児の権利擁護並びに障がい者及び障がい児が暮らしやすい地域づくりの推進に関する条例（北海道障がい者条例）」に基づき、障がいのある方の権利擁護の取組を積極的に行ってきたことを踏まえ、この職員対応要領を作成することとしました。

2 障がいのある方への対応の基本

- (1) 笑顔で明るく対応します
 - 不安を感じずに話しやすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。
- (2) 困っている方には進んで声をかけます
 - まずは、「困っている内容」や「何を支援してほしいのか」を理解することが大切です。
 - 障がい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」を本人に尋ねます。
- (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、分かったふりをせず、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
結論を急かさず、時には「待つ」ことも大切です。
- (4) 柔軟な対応を心がけます
 - 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ようにします。
 - 対応の方法がよく分からないときは、一人で抱えず、周囲に協力を求めます。
- (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、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- (6) プライバシーには立ち入らないようにします
 - 障がいの原因や内容について、必要がないことは聞いたりせず、仕事上で知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

3 障がいへの理解

(1) 視覚障がいのある方

- 視覚障がいのある方の中には、全く見えない方と見えにくい方がいます。

見えにくい方の中には、細部がよく分からない、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（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。

【具体的には】

- **一人で移動することが困難です。**
慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。
- **音声を中心に情報を得ています。**
目から情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- **文字の読み書きが困難です。**
文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多くいます。

コミュニケーションの留意点

- **こちらから声をかけます**
周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ、会話を始めることができないことがあります。
まず、「〇〇課の〇〇です」と名乗ってから会話を始めます。
- **指示語は使いません**
「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」が分かりません。
場所は、「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。
場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい、説明します。

当事者（家族）からのメッセージ

- 各部署の窓口での職員の対応は、年々良くなってきていることを感じますが、横の連携に難点を感じます。
- 福祉関係部署以外からの情報の配慮の不足を感じています。
(例：災害関係、マイナンバー制度など)
- 視覚障がいのある方には、点字という固定観念がありますが、利用者は全体の1割程度であり、利用者の高齢化に伴い、集中力や感覚が鈍るなど、点字を使用する方は少なくなっています。
- ロービジョン（弱視）の方には、拡大文字が基本ですが、見え方によって、逆に小さくなければ読めない方や、白黒反転文字が適当という方もいます。

(2) 聴覚・言語障がいのある方

- 聴覚障がいのある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。

さらに、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方がいます。

また、言語障がいのある方は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

【具体的には】

- **外見から分かりにくい。**

外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事がないなど誤解されることがあります。

- **視覚を中心に情報を得ています。**

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

- **声に出して話せても聞こえてるとは限りません。**

聴覚障がいのある方の中には、声に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。

- **補聴器をつけても会話が通じるとは限りません。**

補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で内容を補っている方も多くいます。

コミュニケーションの留意点

- コミュニケーションの方法を確認します

聴覚障がいのある方との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）読話（どくわ）などの方法があります。

人により、コミュニケーション方法は異なるので、どのような方法が良いか、本人の意向を確認します。

- 聞き取りにくい場合は確認します

言語障がいのある方への対応は、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、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい、内容を確認します。

(様々なコミュニケーション方法)

■ 手話

手指の形や動きで表現し、目で読むコミュニケーション手段です。

聴覚障がいのある方たちの中で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

■ 指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。

未だ手話になっていない、新しい単語や固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使用します。

■ 筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。

パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

■ 口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。

口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。

口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

当事者（家族）からのメッセージ

- **役所に行った時に、部屋がたくさんあって、目的の部屋が分からなかったが、誰に聞いて良いかわかりませんでした。役所の案内に手話で対応できる人がいると助かります。**

※ 盲ろう重複の障がいのある方とのコミュニケーション方法について

障がいになった経緯や程度により、個別性が高く、コミュニケーション方法が多様であることが盲ろう重複の障がいのある方の特徴です。

急かさず、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。

- ① 最初に、相手の手の甲、あるいは腕に軽く触れて、担当職員がそばにいることを伝えます。

触れることが盲ろう重複の障がいのある方に安心感を与えます。

- ② 全く見えないが少しは聴こえる、全く聴こえないが少しは見える、全く見えない、聴こえないの状況を確認します。

(盲ろう者通訳・介助員が同行していれば、盲ろう者通訳・介助員から情報を得ます。)

- ③ 全く見えないが少しは聴こえる(聴こえが残っている)方には、口を大きく開け、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。

全く聴こえないが少しは見える(視力が残っている)方には、鉛筆やボールペンは、薄くて見えにくく、読むことができないので、中字、あるいは太字のマーカーを使って、少し大きめに楷書体で書きます。

全く見えない、聴こえない方には、本人の手のひらに一文字ずつ平仮名、あるいはカタカナで書くとコミュニケーションをとることができます。

(3) 肢体不自由のある方

- 肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。

これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用する方、義足を使用する方、自力走行や電動の車いすを使用する方などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。

【具体的には】

- **移動に制約のある方もいます。**

下肢に障がいのある方の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方や歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用している方は、高い所には手が届きにくく、床にあるものは拾いにくいです。

- **文字の記入が困難な方もいます。**

手にマヒのある方や不随意運動を伴う方などは、文字を記入できなったり、狭いスペースに記入することが困難です。

- **体温調節が困難な方もいます。**

脊髄を損傷した方は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

- **話すことが困難な方もいます。**

脳性マヒの方の中には、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ため、自分の意思を伝えにくい方もいます。

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ます
車いすを使用している場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的に負担になるので、かがんで同じ目線で話すようにします。
- 聞き取りにくい場合は確認します
聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

当事者（家族）からのメッセージ

- 制度を説明する場合に、専門用語や略称を使用する場合は、その用語の意味を平易な言葉にしてほしい。

(4) 内部障がいのある方

- 内部障がいとは、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、ぼうこう又は直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がいと定められています。
- 心臓機能障がいとは？
不整脈、狭心症、心筋症などのために心臓機能が低下した障がい、ペースメーカーなどを使用している方もいます。
- じん臓機能障がいとは？
じん臓機能が低下した障がい、定期的な人工透析に通院している方もいます。
- 呼吸器機能障がいとは？
呼吸器系の病気により呼吸器機能が低下した障がい、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。
- ぼうこう・直腸機能障がいとは？
ぼうこう疾患や腸管の通過障がい、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。
- 小腸機能障がいとは？
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を受けている方もいます。
- ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がいとは？
HIVによって免疫機能が低下した障がい、抗ウイルス剤を服薬している方です。
- 肝臓機能障がいとは？
ウイルス性肝炎や自己免疫性肝炎などにより、肝臓機能が低下した障がい、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している方もいます。

【具体的には】

○ **外見から分かりにくい。**

外見から分からないため、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、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。

○ **疲れやすい。**

障がいのある臓器だけではなく、全身の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り、重い荷物を持ったり、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。

○ **携帯電話の影響が懸念される方もいます。**

心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤作動する恐れがあるので、配慮が必要です。

○ **タバコの煙が苦しい方もいます。**

呼吸器機能障がいのある方の中には、タバコの煙が苦しい方もいます。

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ます**

内部障がいのある方は、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

当事者（家族）からのメッセージ

- **障がいにもよりますが、疲れやすく、立位でいることが困難な場合があるので、説明時には、イスなどを用意するなどの配慮をしてください。**

(5) 知的障がいのある方

- 知的障がいとは、知的機能の障がいが概ね18歳までに現れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要とする状態にあるものとされています。

知的障がいのある方の障がいの程度や必要な支援内容は様々ですが、一般の会社などで働いている方も、福祉サービスを使って生活している方も、それぞれの形で社会参加しています。

【具体的には】

- 慣れていることやパターンが決まっていることは見通しがつくので、問題なく行動できます。
- 初めてのことで、やり方が分かると、丁寧に行うことができます。
- 未経験なことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりでは大きな不安を感じてうまく行動できないことがあります。
- 一度に多くのことを伝えられると混乱する場合があります。
- 「何に困っていて、どうしたいのか」を上手く伝えられない場合があります。

コミュニケーションの留意点

■ 具体的に分かりやすく伝えます

案内板や説明資料には、漢字にふりがなを振るとともに、抽象的な言葉は避け、短い文章で、絵や図を使って、視覚的に分かりやすくします。

例えば、「向こうの窓口」ではなく、「2番窓口」、「少し待ってください」ではなく、時計を指差して「10分待ってください」、「長い針がここにくるまで待ってください」など、具体的に伝えます。

■ ゆっくり、やさしい言葉で、優しく丁寧に伝えます

一度にたくさん言われたり、強い口調で話しかけられると、どうして良いか分からなくなります。

一度にたくさん言わずにゆっくりと、小さく区切って、丁寧に説明します。

また、混乱している方や上手く言葉を発することができない方には、ゆっくり考えて良いことを伝えます。

困っている人を見かけたら、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と優しく話しかけます。

当事者（家族）からのメッセージ

- **自分から話しかけることが苦手です。様子を見て、話しかけてください。**
- **勧められたことに、いいえと言えないことがあるので、丁寧に聴いて、意思を確認してください。**

(6) 発達障がいのある方

■ 発達障がいとは、広汎性発達障がい（自閉症など）、学習障がい、注意欠陥多動性障がいなど、脳機能の発達に関係する障がいです。

他人との関係づくりやコミュニケーションなどがとても苦手ですが、優れた能力が発揮されている場合もあり、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。

【具体的には】

- 周囲の状況を読み取ったり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手です。
- 他人との関係づくりやコミュニケーションなどもとても苦手です。
- 遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくいです。
- 順序立てて、論理的に話すことが苦手な方もいます。
- 興味のあることはとても詳しく知っており、記憶力もありますが、興味のないことには理解を示さないことも多いです。
- 礼儀正しく丁寧な表現をする方もいます。
- 読むことや書くこと、計算することなどのうち、いずれかだけが難しいという方もいます。
- そわそわと落ち着かない様子の方もいます。

コミュニケーションの留意点

- 笑顔で対応します
不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。
- 具体的に分かりやすく伝えます
抽象的な表現や否定的な言葉は苦手です。
具体的に「どうしたら良いか」を伝えます。
紙に図や文字を書いて、視覚的に説明すると、一層分かりやすくなります。
- クールダウンの時間をとります
発達障がいのある方の中には、たくさんの方がいる場所や狭い空間などで相談や打合せなどを行っている際に、パニック症状を起こす方もいます。
この場合、場所を変え、落ち着くまでクールダウンの時間をとり、落ち着いた後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し、対応します。

当事者（家族）からのメッセージ

- 集団の中で緊張して表情がない場合がありますが、参加後、達成感を持てることがありますので、肯定的に励まし続けてください。
- 全体像や結果を示してから内容を説明すると、理解しやすくなります。

(7) 精神障がいのある方

- 精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病、てんかん、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ずらさを抱えています。

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、大半の方は地域で安定した生活を送っています。

- 統合失調症とは？
幻覚や妄想、思考障がいにより、現実を認識する能力が妨げられてしまう病気です。
正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障がいを引き起こしますが、薬によって、これらの症状を抑えることもできます。
おおよそ100人に1人がかかる身近な病気とされています。
- うつ病とは？
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てしまう状態が続く病気です。
不眠や疲労感など身体にも不調が生じるなど、日常生活にも支障が現れます。
国内の調査によると、約15人に1人は生涯に一度はうつ病を経験するとされています。
- てんかんとは？
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、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。
薬によって、大部分の方は発作を止められるようになっています。
- アルコール依存症とは？
大量のお酒を長期にわたって飲み続けることで、お酒の飲み方を自分の意思でコントロールできなくなる病気です。
その影響が、精神面にも身体面にも現れ、仕事や家庭などにも問題を引き起こすなど、日常生活にも支障が出てきます。

【具体的には】

- **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な方が多くいます。**
- **外見からは分かりにくく、障がいについて理解されず孤立している方もいます。**
- **精神障がい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方も多くいます。**
- **周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいます。**
- **学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいます。**
- **気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もあります。**
- **認知面の障がいのために、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方もいます。**

コミュニケーションの留意点

- **笑顔で対応します**
不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。
- **不安を感じさせないような穏やかな対応を心がけます**

当事者（家族）からのメッセージ

- **つじつまの合わない事を言ったり、聞き取りづらくても、嫌な顔をしたり、軽蔑せず、最後まで話を聞いてください。**

(8) 難病等である方

- 難病とは、原因不明で、治療が極めて困難で、希少であり、後遺症を残す恐れが少なくないことや、経過も慢性にわたり、生活面に長期に支障をきたす疾病です。

平成25年4月の障害者総合支援法の施行により、「障害者」の定義に難病等（治療方法が確立していない疾病その他の疾病であって政令で定めるものによる障がいの程度が厚生労働大臣が定める程度である者）が加わり、難病等である方も障害福祉サービスなどを利用できるようになりました。

- 難病には、症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えにくいなどの特徴に加え、進行性の症状を有する、大きな周期で良くなったり悪化したりするという難病特有の症状が見られます。

【具体的には】

- **外見から分かりにくい。**

外見からは分からないため、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、一日の中で体調の変動があることがあります。

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

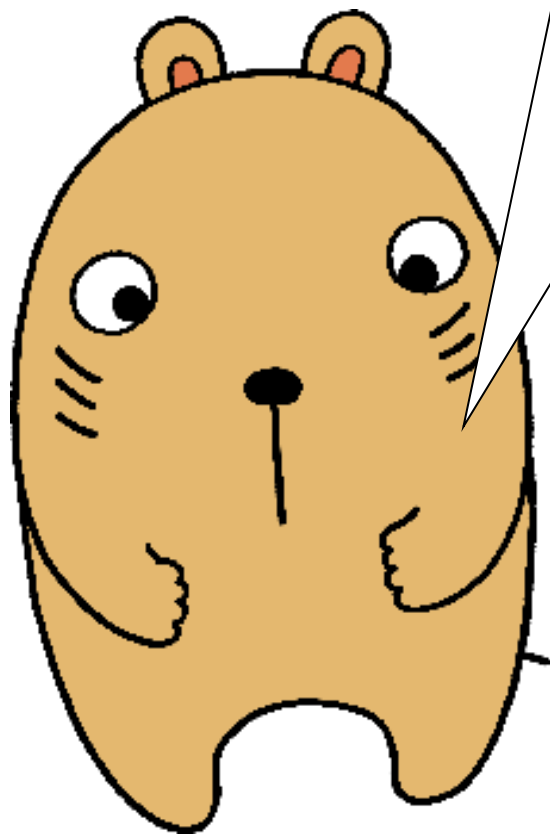
- 負担をかけない対応を心がけます

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。

当事者（家族）からのメッセージ

- **ひとえに「〇〇病」といっても多様な症状があります。窓口にいる「私」の病気について正しく知っていただきたいので、遠慮せず「どのような症状で悩んでいらっしゃるのですか？」と聞いてください。それが正しい理解の一步となり、患者にとって安心して生活ができる一步となると思います。**

**障がい特性を職場で理解するには、職場実習の受け入れが有効です。希望する場合は、保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課
(内線25-731)まで御連絡ください。**



4 具体的場面での配慮

(1) 入口付近での配慮

- 共通的な配慮
 - 入口や受付付近で困っている方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」など積極的に声をかけます。
 - 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。
 - こちらの説明に対する理解が困難な方には、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」説明します。
- 障がい種別の配慮
 - 視覚障がいのある方には、職員であること及び名前を名乗った上で、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、イスなどに案内し、順番がきたら名前で声をかけて知らせます。
 - 聴覚障がいのある方には、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。
呼び出しの音声が聞こえない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。
窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意しておきます。
 - 車いすを使用している方には、少しかがんで、目線が合う高さで話します。
 - 立っているのがつらそうな方には、イスのあるところに案内し、担当職員が出向いて、用件を伺います。
 - 知的障がいのある方には、「ゆっくりと」、やさしい言葉で分かりやすく説明します。

(2) 相談や説明時の配慮

■ 共通的な配慮

- 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ようにします。
- 話が的確に伝わるように、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」話します。
- 障がい種別に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係を作ります。
- 必要に応じて、絵、図、写真を使って説明します。
- 相談内容が的確に把握できない場合は、必要に応じて、複数の職員で対応します。
- ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、自分の肩書と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します。
一時、席を離れる際や、新たに対応する職員が加わるような場合は、その旨を伝えます。
拡大文字の文書を希望する方には、説明資料などを拡大コピーしたものを渡して説明します。
- 聴覚障がいのある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して対応します。
また、問い合わせは、ファックス、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方には、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、漢字にふりがなを振ります。
- 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をする方には、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。

(3) 手続き時の配慮

【書類記入の場合】

■ 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方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
- 障がいの状況から、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方もいます。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。
読み方は、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上げます。
その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- 代筆した場合は、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・閲覧の場合】

■ 共通的な配慮

- 本人が希望する場合は、内容を分かりやすく説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、希望があれば、文書を読み上げます。
- 知的障がいのある方には、書類は平易な文章にし、漢字にふりがなを振ります。

【金銭收受の場合】

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、紙幣や硬貨を声に出して、種別を確認しながら受け取ります。
- 聴覚障がいのある方には、金額はメモや電卓で示します。
- 肢体不自由のある方には、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。

(4) 会議開催時の配慮

■ 会議開催前

- ・ 会議参加者に対し、必要な配慮について確認します。
(例) 車いす使用、手話通訳者、要約筆記者、拡大文字資料、点字資料、データ資料（ワード、テキスト形式の文字資料など）、ふりがな付き資料、支援者（介助者）の同席 など
- ・ 視覚障がいのある方への資料の作成にあたっては、音声ソフトへの対応ができるデータ資料の作成も可能な限り配慮します。
- ・ ふりがな付きの資料を作成するにあたっては、行政用語など難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換えたり、注釈をつけるなどします。
- ・ 案内板には、必要に応じて漢字にふりがなを振ります。

■ 会議開催時

- ・ 会議に支援者が同席する場合は、当事者の隣に席を用意するとともに、支援者へも当事者と同じ資料を配付します。
- ・ 配席が事前に決まっている場合は、机上札（名札）を用意するなどして、座る席を分かりやすくします。
- ・ 出席者に車いすを使用している方がいる場合は、席までの通路は十分な幅を確保します。
- ・ 視覚障がいのある方が、音声による閲覧を行うためのパソコンなどを使用する場合は、机や電源の確保などについて配慮します。
- ・ 説明は、ゆっくりと、分かりやすく行います。
3色カード（下図参照）を活用することも有効です。



（左図 3色カード）

■ 会議終了後

- ・ 通常の入出口が閉まっているときに、会議を開催する場合は、庁舎管理担当者と事前に協議の上、通常の入出口からスムーズに出られるようにします。
また、出席者に車いすを使用している方がいる場合は、職員が入出口まで立ち会います。

(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮

- 開催日の設定
 - 手話通訳者や要約筆記者など支援者の日程を事前に確認します。
- 会場の確認
 - 会場は、車いすや補助犬が入ることができるスペースや、手話通訳や要約筆記を行うためのスペースがあるかなどを確認します。
 - 会場までの通路や廊下は、車いすで通行可能かを確認します。
 - エレベーター、多目的トイレがあるかを確認します。
- 参加申込みについて
 - 参加申込み時に、配慮が必要なことについて、事前に確認します。

(申込書記載例)

※参加にあたり、配慮が必要なことがありましたら、次の項目にチェックをお願いします。

車いす使用 手話通訳 要約筆記 拡大文字資料

点字資料 データ資料 ふりがな付き資料

支援者（介助者）の同席

その他配慮が必要なことを記入してください。

(

)

- 資料の作成
 - 点字資料を作成する場合は、発注から納品までの日数などを考慮したスケジュールとします。

(6) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮

■ 障がいのある人にお知らせする広報資料

- 広報の対象となる人すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。
- 作成前段階から、障がいのある方の意見を伺いながら作成すると、当事者目線の分かりやすいものとなります。

(例)

- ふりがなを振る。
- 絵や図、事例を使いながら、分かりやすいものとする。
- SPコードを貼付する。

(SPコード)

紙に掲載された印刷情報をデジタル情報に変換した二次元コードで、専用の読み上げ装置で読み取ると記録されている情報を音声で聞くことができます。

なお、印刷物に貼付する場合は、コード位置認識のために切り込みを入れます。



(7) アンケートなど調査実施時の配慮

■ 障がいのある方に実施するアンケート調査

- ・ 調査の対象となる方すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。

(例)

- ・ アンケートの目的を分かりやすく記載する。
- ・ アンケートを答えやすい項目とする。
- ・ ふりがなを振る。
- ・ 拡大文字のアンケートを作成する。
- ・ 点字のアンケートを作成する。
- ・ 音声メディアのアンケートを作成する。
- ・ アンケートの集約方法を多くする。(電子回答、FAX、郵送など)

障がいを理由とする差別に関する意識調査アンケート

【1】あなたがお住まいの市町村の振興局名を教えてください。(いずれかに、○をつけてください。)

・ 空知・石狩・後志・胆振・日高・渡島・檜山
・ 上川・留萌・宗谷・オホーツク・十勝・釧路・根室

【2】あなたの年齢を教えてください。(いずれかに、○をつけてください。)

・ 10歳未満・10代・20代・30代・40代・50代
・ 60代・70代・80歳以上

【3】あなたの性別を教えてください。(いずれかに、○をつけてください。)

・ 男性・女性

【4】あなたと、障がいのある方との関係を教えてください。
なお、あなたご自身が障がいのある方である場合は、障がい種別を教えてください。(複数回答可)

・ 身体障がいの方・知的障がいの方・精神障がいの方
・ 発達障がいの方・難病の方・親
・ きょうだい・親きょうだい以外の家族
・ 福祉関係者・その他()

(8)身体障害者補助犬について

- 平成14年に制定された「身体障害者補助犬法」により、平成14年10月から国・地方公共団体が管理する施設では、「身体障害者補助犬（補助犬）」を同伴している方を拒むことなく受け入れることが義務づけられました。そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

■ 種類

「身体障害者補助犬」は、盲導犬・聴導犬・介助犬の3種類の犬の総称です。

① 盲導犬

目の見えない方、見えにくい方が街のなかを安全に歩けるようにサポートします。

障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

② 聴導犬

音が聞こえない、聞こえにくい方に、生活の中の必要な音を知らせます。

玄関のチャイム音、FAX着信音、赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。

③ 介助犬

手や足に障がいのある方の日常の生活動作をサポートします。

物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。

■ 補助犬の表示

- ・ 盲導犬は、白または黄色のハーネス（胴輪）をしています。
- ・ 聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。
- ・ 使用者本人には、認定証（盲導犬は使用者証）の携帯が義務付けられています。



(盲導犬)



(介助犬)

(表面)	(裏面)
<p>身体障害者補助犬認定証 (〇〇犬)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">写真 (使用者)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">写真 (認定犬)</div> </div> <p>使用者名 (性別) 生年月日 使用者の住所及び連絡先 犬の名前 (性別) 生年月日 犬種、毛色、毛質 狂犬病予防法に基づく登録番号</p>	<p>認定番号 認定年月日 指定法人名 指定法人の代表者名 印 指定法人の住所及び連絡先</p> <p>訓練事業者名 訓練事業者の代表者名 訓練事業者の住所及び連絡先</p>

(認定証)

■ 対応のポイント

- ・ 対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。
- ※ 補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、迷惑をかけません。
- ・ 補助犬は、外に出たらいつでも仕事中なので、触ったり、声をかけたり、気を引くような行動はしてはいけません。
- ・ 犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方もいるため、その点も配慮します。

○ ほじょ犬マーク



身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。
「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共施設や交通機関はもちろん、デパートやホテルなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。

障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック

平成 27 年 1 2 月

発行 北海道

編集 北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

〒060-8588 札幌市中央区北 3 条西 6 丁目

TEL 011-231-4111 (内線 25-726)

FAX 011-232-4068