障がいのある方への

は～とふるサポートブック

釧 路 市

目　　次

１　はじめに・・・　１
２　法の基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４
⑴対象となる障がい者 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４
⑵障がいを理由とする差別の禁止 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
⑶合理的な配慮の提供の考え方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
⑷正当な理由の判断と過重な負担の基本的な考え方 ・・・・・・・・　７
３　障がいへの理解・・　９
⑴視覚障がいのある方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９
⑵聴覚・言語障がいのある方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９
⑶肢体不自由のある方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
⑷内部障がいのある方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
⑸知的障がいのある方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１４
⑹発達障がいのある方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５
⑺精神障がいのある方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１６
⑻難病等である方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１７
４　具体的な配慮　・・１８
⑴施設や駐車場などでの配慮 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１８
⑵窓口などでの相談や説明時の配慮 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１８
⑶文書やパンフレット等の印刷物への配慮 ・・・・・・・・・・・・・・・・２０
⑷会議開催時等への配慮 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２１
⑸イベント開催時等へ配慮 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２２
５　相談体制の整備・・２３
⑴法の規定と相談の対象範囲 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２３
⑵相談窓口・調整 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２３
６　職員の研修・啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２４
７　見直し等・・・２４
８　参考資料等・・・２５
⑴手話通訳・点字印刷について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２５
⑵障がいのある人に関わるマークについて ・・・・・・・・・・・・・・・・２６

１　はじめに

平成２５年６月に制定された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、障がいを理由とする差別の解消を推進し、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指しています。

釧路市では、平成３０年３月に策定した「第４次釧路市障がい者福祉計画（は～とふるプラン)」の基本理念である「障がいのある人もない人も、一人ひとりが互いの人格・個性を尊重し、支え分かち合い、安心して暮らせる共生社会づくり」の実現に向けて、基本目標として「障がいのある人が安全安心に暮らせるまちの実現」、「障がいのある人が共に学び・働き、自分らしく暮らせるまちの実現」、「市民みんなが生きがいをもって共に暮らす充実したまちの実現」を掲げ、障がい福祉施策を推進しております。

この対応要領は、障害者差別解消法（以下「法」という。）第１０条第１項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成２７年２月２４日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第７条に規定する事項に関し、釧路市職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）１人ひとりが障がいに対しての理解を深め、事務事業の実施にあたり、障がい特性に応じた対応や取り組みを行うための基本的事項を定めるものとします。

■ 障がい者施策の動向

平成１８年に国連では、「障害者の権利に関する条約」（以下「権利条約」という。）が採択され、平成１９年に我が国も権利条約に署名し、以来、障がい者施策に係る国内法の整備を進め、平成２６年１月に権利条約を締結しています。

その間、国においては、「障害者基本法」の改正（平成２３年８月公布)、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」の制定（平成２３年６月公布)、障害者自立支援法が大幅に改正され、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律」が制定（平成２４年６月公布）されました。

平成２３年の障害者基本法の改正では、権利条約の趣旨を踏まえ、障がい者に対する差別の禁止が基本原則として法定化され、平成２５年６月に、障がい者の差別の解消を推進することを目的として、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(障害者差別解消法)が制定されています。

また、同年６月に「障害者の雇用の促進等に関する法律」が改正され、雇用の分野でも、障がい者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務が別途規定されました。

■ 障害者差別解消法の概要

障害者差別解消法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象とするものであり、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合いながら共生する社会の実現に向け、障がいを理由とする差別の解消を推進することを目的としています。

具体的には、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障がいを理由とする差別を解消するための措置等を定め、差別の解消を推進することとしています。

障害者差別解消法では、差別を解消するための措置として、**不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供**を定めています。

	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
国の行政機関・地方公共団体等	法的義務 不当な差別的取扱いが禁止されます。	法的義務 合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者	法的義務 不当な差別的取扱いが禁止されます。	努力義務 合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）の概要

障害者基本法
第4条
基本原則
差別の禁止

第1項：障害を理由とする差別等の権利侵害行為の禁止	第2項：社会的障壁の除去を怠ることによる権利侵害の防止	第3項：国による啓発・知識の普及を図るための取組
何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。	社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。	国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

具体化

Ⅰ．差別を解消するための措置

差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体等
民間事業者 → 法的義務

合理的配慮の不提供の禁止

国・地方公共団体等 → 法的義務
民間事業者 → 努力義務

具体的な対応

政府全体の方針として、差別の解消の推進に関する基本方針を策定（閣議決定）
●国・地方公共団体等　⇒当該機関における取組に関する要領を決定　※地方公共団体の策定は努力義務
●事業者　⇒事業分野別の指針（ガイドライン）を策定

実効性の確保　●主務大臣による民間事業者に対する報告徴収、助言・指導、勧告

Ⅱ．差別を解消するための支援措置

紛争解決・相談	● 相談・紛争解決の体制整備　⇒　既存の相談、紛争解決の制度の活用・充実
地域における連携	● 障害者差別解消支援地域協議会における関係機関等の連携
啓発活動	● 普及・啓発活動の実施
情報収集等	● 国内外における差別及び差別の解消に向けた取組に関わる情報の収集、整理及び提供

２　法の基本的な考え方

（１）対象となる障がい者

（定義）

第２条　この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一　障害者　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」と総称する。）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。

二　社会的障壁　障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

【対象となる障がい者とは】

●法に規定する障がい者は、障害者手帳の所持者に限りません。身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいがある方であって、障がい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方をいいます。

○また、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることにも留意する必要があります。

○難病に起因する心身の機能の障がいがある方も、本法の対象となります。

【社会的障壁とは】

●法に規定する社会的障壁とは、次のものが考えられます。

社会における事物	通行・利用しにくい施設、設備など
制度	利用しにくい制度など
慣行	障がいのある方の存在を意識していない慣習や文化など
観念	障がいのある方への偏見など

社会的障壁の具体例

制度	社会における事物
 ・　難しい文章や漢字ばかりで、理解しづらい。 ・　専門用語の説明がない。 ・　制度をわかりやすく説明するパンフレット等がない。	 ・　段差があり進めない。 ・　トイレなどの表示がわかりづらい。 ・　通路が狭く、物が置いてあり、進めない。

（２）障がいを理由とする差別の禁止

（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は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。

【不当な差別的取扱いとは】

●<u>正当な理由なく、障がいを理由として、サービスなどの提供を拒否したり、制限することなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止するものです。</u>

○また、障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な次のような措置は、不当な差別的取扱いになりません。

・合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がいの状況等を確認すること。

・障がい者を優遇する取扱いをすること。（積極的改善措置）

不当な差別的取扱いの具体例

サービスの提供	窓口対応	会議・説明会など
・　サービスの提供を拒否する。 ・　提供に当たって場所・時間帯を制限する。 ・　来庁の際に付き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かかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。	・　窓口対応を拒否する。 ・　対応に時間がかかることを理由に、対応の順序を、先に来ていたのに後回しにする。 ・　障がい名や病気に関することを大きな声で言う。	・　書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。 ・　説明会、シンポジウム等への出席を拒む。 ・　わかりやすく説明してくれる人の配置の依頼を拒む。 ・　手話通訳者の出席を拒む。

（３）合理的な配慮の提供の考え方

（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をしなければならない。

【合理的配慮とは】

●**障がい者が日常生活及び社会生活において受ける様々な制限をもたらす原因となる社会的障壁（事物・制度・慣行・観念等）を取り除くため、その負担が過重でない場合に、特定の障がい者に対して個別の状況に応じて講じられるべき措置です。**

○私たちは、事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から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は、その負担が過重でないときは、障がい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、必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

《合理的配慮の提供には、次のことに留意しましょう。》

〈合理的配慮を提供する範囲〉

○事務・事業の目的・内容・機能の中で、本来の業務に付随するものに限られること。
○障がい者でない方との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
○事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。

〈対応等〉

○合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる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こと。
○障がい者が置かれている状況を踏まえ、代替措置の選択も含め、対話による相互理解を通じて、柔軟に対応されるものであること。
○合理的配慮の内容は、記述の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであること。
○障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。

〈環境〉

○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。

○合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、また、障がい者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はなく、環境の整備を考慮に入れることが重要であること。

《意思の表明には、次のことに留意しましょう。》

○意思の表明は、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、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段により伝えられること。

○知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により、本人の意思表明が困難な場合には、障がい者の家族、介助者等が本人を補佐して行う意思の表明も含むこと。

○意思の表明がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白な場合には、適切と思われる配慮を提案するための対話を働きかけるなど、自主的な取り組みに努めることが望ましいこと。

（４）正当な理由の判断と過重な負担の基本的な考え方

【正当な理由の判断の視点】

●<u>障がい者に対するサービス等を拒否し、又は制限するなどの行為が、客観的に見て正当な目的や理由の下に行われたものであり、やむを得ないと言える場合は、**「正当な理由」**に相当します。</u>

○正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障がい者、事業者、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）及び行政機関の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、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す。

【過重な負担の判断の視点】

●過重な負担については、それぞれの個別の事案ごとに、以下の要素などを考慮し、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す。

①事務・事業への影響の程度（目的・内容・機能を損なうか否か）
②実現可能性の程度（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・財務状況

〇正当な理由があると判断した場合、また、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者又は家族、介助者等にその理由を説明し、理解を得ることが必要です。

〇体制や予算上の制約により、求められた対応が難しい場合は、まずはその内容を傾聴し、代替案や他の方法がないか等を検討した上で、その結果を本人に丁寧に説明することが必要です。

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

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る

目から情報が得にくいため、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

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る

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、会話が始められないことがあります。まず、「○○課の○○です」と名乗ってから会話を始めます。

■　指示語は使わない

「こちら」、「あちら」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「○○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。

（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。
また、聴覚障がいのある方は、その原因によって、言語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る

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いるとは限らない

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。

○　補聴器をつけても全ての会話が通じるとは限らない

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する

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する

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間で自然に生まれ、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。

※　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。

急がないで、ゆっくりとわかりやすい言葉で話します。

【具体的には】

○　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。

○　「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・介助者が同行していれば、盲ろう者通訳・介助者から情報をもらいます。）

○　「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、薄くて見えづらく、読めないので、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、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。

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る

下肢に障がいのある方は、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。車いすを使用されている方は、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る

手にマヒのある方や不随意運動を伴う方などは、文字を記入できなかったり、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る

脊髄を損傷された方は、手足が動かないだけではなく、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る

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

■　車いすの方の視線に合わせる

車いすを使用されている場合、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する

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。

（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

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障がいで、ペースメーカー等を使用している方もいます。

■ じん臓機能障がい

じん臓機能が低下した障がいで、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

■ 呼吸器機能障がい

呼吸器系の病気により呼吸器機能が低下した障がいで、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

■ ぼうこう・直腸機能障がい

ぼうこう疾患や腸管の通過障がいで、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

小腸の機能が損なわれた障がいで、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

ＨＩＶによって免疫機能が低下した障がいで、抗ウイルス剤を服薬している方です。

■ 肝臓機能障がい

ウイルス性肝炎や自己免疫性肝炎等により、肝臓機能が低下した障がいで、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

外見からは障がいのあることが分かりにくいことから、誤解されやすく、周囲の理解が得られないことがあります。

○ 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る

心臓機能障がいで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等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。

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

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。

（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方とされています。

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。**
- **初めてのことでも、やり方がわかると、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

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説明します。

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、丁寧に

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、どうしてよ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、ゆっくり考えてよいことを伝えます。困っている様子の人を見かけたら、「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。

（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。

発達障がいのある方は、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。**
- **必要以上に、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

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさで、笑顔で対応します。

■　具体的に分かりやすく

抽象的な表現は苦手です。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る

発達障がいのある方の中には、たくさんの人がいる場所や狭い空間などで相談や打合せなどを行う場合に、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。

（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、アルコール依存症等の様々な精神疾患により、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

幻覚や妄想、思考障がい、感情や意欲の低下など、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、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人がかかる大変身近なものといわれています。

■ 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てしまって、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、この障がいを経験している方は、１５人に１人とされています。

■ 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、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる障がいです。

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

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ります。その影響が、精神面にも身体面にも現れ、仕事ができなくなるなど、生活面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、障がい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。

○ 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

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさで、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る

不安を感じさせないよう、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ穏やかな対応を心がけます。

（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、後遺症を残すおそ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、「障がい者」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等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、症状が見えにくい等の特徴に加え、進行性の症状を有する、また、大きな周期でよ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

外見からは障がいのあることが分かりにくいことから、誤解されやすく、周囲の理解が得られないことがあります。

○　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、一日の中での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。

4　具体的な配慮

（１）施設や駐車場などでの配慮

主な対象	事例
全ての障がい	・車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ配慮する。 ・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、緊張やストレスを軽減するため、当該障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。 ・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、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
聴覚障がい 知的障がい	・駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
肢体不自由	・車いす利用者のために、段差に携帯スロープを設置する。 ・肢体不自由のある人に、職員が歩行の手助けをする。

（２）窓口などでの相談や説明時の配慮

主な対象	事例
全ての障がい	・相手の話をよく聞き、目的を的確に把握するよう努め、たらい回しにしない。 ・話が的確に伝わるように、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」話す。 ・必要に応じて、絵、図、写真を使って説明する。 ・相談内容を把握することが難しい場合には、本人の理解を得た上で、複数の職員で対応する。 ・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する。 ・障がいの状況から自筆が困難な場合や本人の希望により代筆した場合、本人に内容を確認してもらう。 （視覚障がいの場合は、代読して確認する。個人情報に係る内容については周囲の状況に配慮する。）

	・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、渡す。その際、必要に応じて、漢字にふりがなを振る。 ・同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、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、内容に沿った対応をする。 ・順番を待つことが苦手な方に対し、周囲の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
視覚障がい	・職員であることや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。 ・席を離れる場合や新たに対応する職員が加わる場合は、声をかける。 ・拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明する。 ・案内や説明をする時は、「こちら」「そこ」などの指示語や「黄色の用紙」などの視覚情報を表す言葉を使わない。 ・必要に応じて、内容や希望箇所を読み上げる。
聴覚障がい	・窓口に耳マーク※①を設置し、コミュニケーションの方法について、本人の意向を確認して、筆談などで対応する。 ・筆談にいつでも対応できるようにメモ用紙を用意する。 ・問い合わせは、電話、ファックス、Ｅメールなどで対応し、問い合わせ方法を表示する。 ・ゆっくり、はっきり口元がわかるように話す。 ・補聴器などを使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。 ・筆談では、読み書きが困難な方がいることも留意し、理解している様子を確認しながらわかりやすい言葉で書く。 ※①「耳マーク」 「耳マーク」は聴覚障がい者が「耳が不自由であること」を表示するとともに、支援を求める意思を表すものとして用いられる。
内部障がい 肢体不自由 難病	・体調に配慮し、必要に応じて、いす等に案内し、職員が窓口から出て対応する。
知的障がい 発達障がい	・穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。 ・短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。 ・できる限り、視覚でわかりやすい説明資料を用意する。
精神障がい	・不安を感じさせないよう、穏やかな口調で話す。

（３）文書やパンフレット等の印刷物への配慮

主な対象	事例
視覚障がい	・文字の大きさや配色などに配慮する。 ・特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版※②などの希望を事前に確認して、対応する。 ・不特定多数の方を対象とする場合は、点字版などの申し出があった場合は、対応する。対応が難しい場合は、本人の意思を確認し、他の対応※②を含めて検討する。 ・インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したものを作成するよう留意する。 ・文書等にＳＰコード※②を貼付する。
聴覚障がい	・問い合わせ先は、ファックス番号を記載する。必要に応じて、メールアドレスを記載する。
知的障がい	・印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使用し、わかりやすい表現に配慮する。 ・行政用語など難しい言葉は、わかりやすい言葉に置き換えたり、注釈をつける。

※②視覚障がい者の情報提供手段

点字版	点字を読むことができる方に有効
拡大版	主に、弱視の方に有効。拡大コピー・拡大印刷したものを用意する。
音声版	文字情報が録音された音声テープや CD 等を用意する。
テキストファイル	音声読み上げソフトを活用できるよう、情報をテキストファイルで提供する。
音声コード （SP コード）	視覚障がい者用活字文書読み上げ装置※③で読みとることができる音声コード（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を紙面に添付する。印刷物に添付する場合は、コード認識のため切り込みを入れる。 ※③音声コードを読み取り、音声で書類の文字情報を読み上げる機器

（４）会議開催時等への配慮

ア　開催前準備

主な対象	事例
全ての障がい	・障がいや疾病の状態は様々であるため、必要な配慮について確認する。 例：車いす使用、手話通訳者、要約筆記者、拡大文字資料、ルビ付き資料、点字資料等※④ ・会議に支援者（介護者）が同席する場合は、同じ資料を配布するなど、情報の共有を図る。 ・会議資料は、データ媒体による事前配布、データ形式の音声ソフトへの対応の編集も可能な限り配慮する。
視覚障がい 肢体不自由	・駐車場からの動線を配慮し、本人の意向を確認し、必要があれば案内者を配置する。
聴覚障がい	・手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。 ・本人に加え、当日の支援者（手話通訳等）にも事前に資料を送付する。
知的障がい	・本人の意向を確認して、ルビ付きの資料を用意する。

※④

（参加申込書記載例）

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　□データ資料の事前送付　□ふりがな付き資料

□その他配慮が必要なことを記入して下さい。

イ　会場など

主な対象	事例
全ての障がい	・障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。 ・必要に応じて、支援者の席を用意する。
視覚障がい	・配席など会場内の状況を説明する。 ・床のコードやケーブルなど、会場内の移動の妨げにならないよう配慮する。 ・状況により、必要に応じて、照明やカーテンの開閉など部屋の明るさを調整する。
聴覚障がい	・手話通訳や要約筆記が見えやすい席を用意する。
肢体不自由	・車いす出席者がいる場合は、席までの通路は十分な幅を確保する。

ウ　進行について

主な対象	事例
全ての障がい	・長時間にわたる場合は、休憩をはさむ。休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。 ・途中離席が可能であることを予め周知する。 ・最初に進行予定を示し、時間の見通しがわかるようする。 ・出席者は、説明や発言の際は、早口にならないように留意する。
視覚障がい	・スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。 ・点字資料の場合は、ページ番号が違うので、説明に留意する。 ・発言者は、名前を名乗って発言する。
聴覚障がい	・発言者は、手を挙げて発言する。

（５）イベント開催時等への配慮

主な対象	事例
全ての障がい	・多機能トイレ等の設備について、わかりやすい案内表示をする。 ・休憩所や救護所の設置に努める。 ・事前申込制の講演会等は、申込書等で、点字版や拡大版などの資料や手話通訳・要約筆記の希望を確認し対応する。
視覚障がい	・不特定多数の方を対象とする場合は、点字版などの申し出があった場合は、対応する。対応が難しい場合は、本人の意思を確認し、他の対応を含めて検討する。 ・インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したものを作成するよう留意する。
聴覚障がい	・会場内の案内は、電光掲示板やホワイトボードの活用、文書の配布等により、音声以外での情報提供に配慮する。
肢体不自由	・受付やパネル等の展示は、車いす利用者にも配慮して行う。 ・会場内では、車いす利用者や支援者用のスペースを確保する。
知的障がい 発達障がい	・会場案内図や動線の表示等、会場内の配置や利用方法をわかりやすく表示するよう努める。

５　相談体制の整備

（１）法の規定と相談の対象範囲

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）
第１４条　国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

●本市で受ける相談は、本市の所管する事務事業に関する相談とします。

●相談の対象範囲は、障がい者及びその家族その他の関係者であり、その他の関係者とは、介助者、手話通訳者、代理人等の障がい者を支援する方を指します。

（２）相談窓口・調整

○相談等の体制については、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることとし、必要に応じ、所管課等において問題の解決に向け相談者と調整を行います。

○障がい特性を理由として、対応が難しい相談や困難事例に対するサポートについては、「障がい福祉課」が行います。

○各事務事業の所管課が窓口になることは、当該事務事業を自主的に見直し、改善や是正が図られる契機になるものと考えられます。

《対応時の留意事項》

○相談者の訴えをよく聴き、「障がいを理由とする差別」や「合理的配慮の提供」について、次のことを所管課等で検証・検討し、相談者に結果等を伝え、理解を得るよう努めることが必要です。

・所管する事務事業の在り方や職員の対応に、何が問題で、その原因は何か。
・やむを得ずサービスや配慮が提供できない場合は、客観的に説明できる「正当な理由」や「過重な負担」があるか。
・改善や解決に向けた方策や方向性はあるか。何ができて、何ができないか。

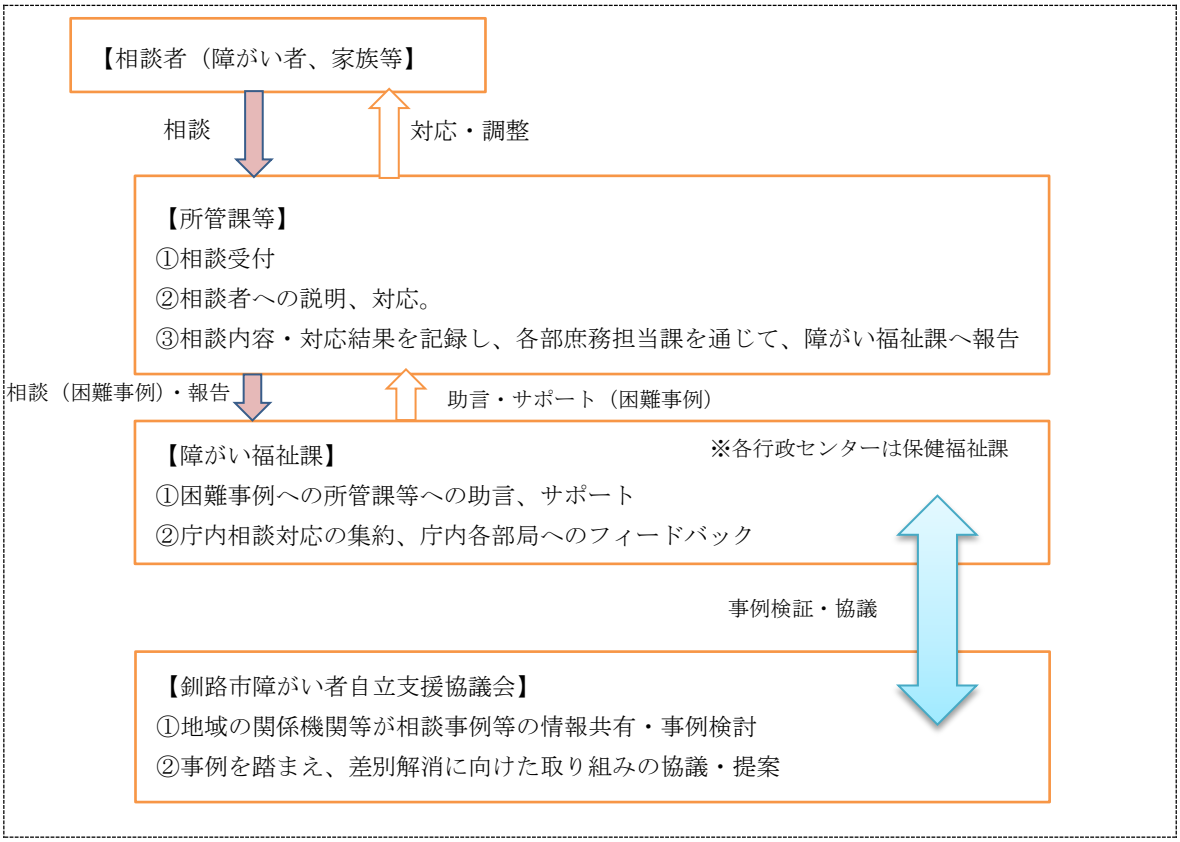
○相談等に対応するときは、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮することが重要です。

○相談を受けるときの過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められます。

○相談等を行おうとする方は、手紙、電話、ＦＡＸ、メールなどの方法を用いて、相談を行うことができることとします。

○相談内容及び対応結果を、半期毎に各部の庶務担当課を通じて、障がい福祉課に報告することとします。

■　相談等の体制



6　職員の研修・啓発

新採用職員研修、職場内研修等を通じて、職員一人ひとりが障がい者に対して適切に対応し、また、障がい者及びその家族その他関係者からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨や障がいに関する理解の促進を図ります。

7　見直し等

この対応要領は、社会情勢の変化や事例の集積などを踏まえ、適時、必要な見直し、充実を図るものとします。

８　参考資料等

（１）　手話通訳、点字印刷について

①手話通訳設置事業

障がい福祉課及び釧路市身体障害者福祉センターに、手話通訳者を設置しています。

市役所内等での対応が必要な場合は、障がい福祉課までご相談願います。

②手話通訳・要約筆記派遣事業（委託事業）

派遣申込書により、原則として派遣希望日の１０日前までに申込みが必要です。

申込先　釧路市身体障害者福祉センター

釧路市川北町４番17号　℡　0154-24-7471　fax　0154-24-7459

③点字印刷の申込み

点字資料の作成を希望する場合については、申込みから納品までの日数、資料作成料（用紙実費分）等について調整が必要となりますので、障がい福祉課までご相談願います。

（２）　障がいのある人に関わるマークについて

障がい者のための国際シンボルマーク。このマークは、「すべての障がい者を対象」としたものです。

ハート・プラスマーク

内部障がいのある方を表すマークです。

視覚障がい者のための世界共通マークです。

聴覚障がいで、運転免許を取得した方の車に表示するマークです。マークの表示は義務となっています。

オストメイトマーク

人工肛門・人工膀胱を使用している方（オストメイト）の設備があることを示すマークです。

肢体不自由で、運転免許を取得した方の車に表示するマークです。マークの表示については、努力義務です。

ほじょ犬マーク

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。

耳マーク

聴覚障がいで、耳が不自由であることを表示するとともに、支援を求める意思を表すものです。

ヘルプマーク

内部障がいや難病の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としていることを知らせるためのマークです

【ヘルプカード】

緊急連絡先や必要な支援内容などが記載された「ヘルプカード」は、障害のある方などが災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲に自己の障害への理解や支援を求めるためのものです。

障がいのある方への“は～とふる”サポートブック

２０１８年４月

発行：釧路市福祉部障がい福祉課
ＴＥＬ　０１５４－３１－４５３７
ＦＡＸ　０１５４－２５－３５２２