

美濃加茂市職員 障がいのある方への配慮マニュアル

平成 28 年 3 月

（平成 3 1 年 3 月改訂）

（令和 5 年 3 月改訂）

（令和 7 年 3 月改訂）

美濃加茂市

目 次

1.	はじめに	1
2.	障がいの種別	2
3.	庁内での配慮その① ～共通的な配慮等～	4
	（１）してはいけないこと	4
	（２）案内をする場面での配慮	4
	（３）窓口での配慮	5
	（４）施設整備的な配慮	5
	（５）講演会やイベント等の開催における配慮	6
	（６）行政情報の提供における配慮	6
4.	庁内での配慮その② ～障がい種別の配慮～	7
	（１）視覚障がい	7
	（２）聴覚障がい	7
	（３）肢体不自由	9
	（４）内部障がい	10
	（５）知的障がい	11
	（６）精神障がい	11
	（７）発達障がい	12
	（８）難病を原因とする障がい	12
	（９）盲ろう	13
	（１０）高次脳機能障がい	13
5.	障がいの理解	14
	（１）視覚障がいの特徴	14
	（２）聴覚障がいの特徴	14
	（３）肢体不自由の特徴	16
	（４）内部障がいの特徴	17
	（５）知的障がいの特徴	18
	（６）精神障がいの特徴	19
	（７）発達障がいの特徴	20
	（８）難病を原因とする障がいの特徴	22
	（９）盲ろうの特徴	22
	（１０）高次脳機能障がいの特徴	23
6.	不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供	24
7.	相談体制の整備	27
8.	研修・啓発の実施	28
9.	講演会・講習会・講座等における情報保障	29
10.	参考	31
	（１）車椅子での介助方法	31

(2) 視覚障がいのある人の介助方法.....	3 4
(3) ヘルプマーク.....	3 7
(4) ぎふ清流おもいやり駐車場利用証制度.....	3 7

〔参考資料・引用〕

- ・「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」

発行 障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）

- ・障がいのある方への配慮マニュアル

発行 岐阜県健康福祉部障害福祉課

- ・政府広報オンライン 発達障害って、なんだろう？

1 はじめに

このマニュアルは、「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）に基づき、障がいのある人もない人も共に安心して暮らせるまちづくりを推進するため、職員が障がいを理由とする差別を行わないための基本的な考え方を踏まえ、障がいのある人への対応方法をマニュアルとしてまとめたものです。

今回作成したマニュアルは、障がいのある人にとって行政機関や行政サービスを使いやすいものとするための基礎的なものであり、全てに対応できるものではありません。しかしながら、「対象者を理解して、対象者にとってより適切な配慮を行う」という姿勢は、職員として大切なことです。

職員の皆さんには、このことをご理解いただき、全ての市民にとって行政サービスが利用しやすいものとなるよう、このマニュアルをご活用願います。なお、このマニュアルは、実際に活用する職員の皆さんの意見や障がいのある人のご意見をいただきながら改善を重ねていく予定です。

※対象となる障がいのある人は、障害者手帳を持っている人に限らず、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）そのほか心や体のはたらきに障がいのある人で、継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けている全ての人です。

※障害者差別解消法

平成28年4月から施行。

地方公共団体に次の「障がいを理由とする差別」を禁止しています。

- ・障がいを理由とする不当な差別的取扱い
- ・必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」）の不提供
（→合理的配慮をしなければいけない。）

合理的配慮とは…

障がいのある方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、その実施に伴う負担が過重になり過ぎない範囲で、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮を行うこと。

社会的障壁とは…

障がいのある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなもの。

- 例) ○通行・利用しにくい施設整備
- 使用しにくい制度
 - 障がいのある方の存在を意識していない慣習・文化
 - 障がいのある方への偏見 など

基本的な考え方は24ページをご覧ください。

2 障がいの種別

障がいのある方に、さまざまな場面で配慮するために、「障がい」を知ること、理解することがとても重要となります。

以下に簡単にまとめましたが、詳しくは14ページからの障がいの理解をご覧ください。

障がい種別	概要	配慮	障がい詳細
(1)視覚障がい	視力、視野、色覚などの障がいで、文字を読み取ったり、慣れない場所で移動することが困難であったりするなど、様々な生活のしづらさを抱えています。	7 ページ	14 ページ
(2)聴覚障がい	音を聞いたり、感じる経路に何らかの障がいがあり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。	7 ページ	14 ページ
(3)肢体不自由	手足や体幹の運動や動作の障がいのため、起立や歩行、物の持ち運びが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。	9 ページ	16 ページ
(4)内部障がい	内臓の機能(※)の異常や喪失のため、継続的な医療ケアが必要など、様々な生活のしづらさを抱えています。 ※心臓、呼吸器、腎臓、ぼうこう・直腸、小腸、H I Vによる免疫機能、肝臓、	10 ページ	17 ページ
(5)知的障がい	先天的又は発達期に病気やけがなどが元で脳に障がいを受けたことにより知的な機能に影響を受け、複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。	11 ページ	18 ページ

障がい種別	概要	配慮	障がい詳細
(6)精神障がい	総合失調症、うつ病、双極性障がい（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症等によるさまざまな精神症状により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。	11 ページ	19 ページ
(7)発達障がい	主に脳機能の障がいがあり、他人と社会的関係を形成することが困難であったり、知的発達に遅れがないのに読み書き計算の習得をすることが難しかったり、注意散漫でじっとしてられないなど、様々な生活のしづらさを抱えています。	12 ページ	20 ページ
(8)難病を原因とする障がい	体調の変動が激しく、座ったり横になったりすることが多い、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、様々な生活のしづらさを抱えています。	12 ページ	22 ページ
(9)盲ろう (視覚と聴覚の重複障がい)	視覚と聴覚の重複障がいの人を「盲ろう」と呼んでいますが、障がいの状態や程度によって様々なタイプに分けられます。	13 ページ	22 ページ
(10)高次脳機能障がい	交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や障がいで、身体的には障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくいので、「見えない障がい」とも言われています。	13 ページ	23 ページ

3 庁内での配慮 その① ～共通的な配慮等～

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

(1) してはいけないこと

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否することはしてはいけません。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにしてはいけません。
- 障がいがあること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。
- 障がいがあることを理由に、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してはいけません。

(2) 案内をする場面での配慮

- 入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と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。
- 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、通行に支障を来す物を置かないようにします。
- 目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、本人の希望を聞いたりします。
- こちらからの説明に対する理解が困難な人には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。
- ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝います。
- 案内板は、必要に応じて漢字に振り仮名をします。
- 頻繁に離席の必要がある方には、案内する座席などの位置を扉や入口の近くにします。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得た上で、障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意します。
- 来庁される時の車両乗降場所を施設の出入り口に近い場所へ変更します。

(3)窓口での配慮

- 相手の話を良く聞き、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、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」話します。
- 障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- 必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- 来訪の意図等が的確に把握できない場合には、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。
- 説明の際には、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、必要に応じて渡します。
- 比喩表現が苦手な人に対しては、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明します。
- 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わかりやすく表示しておきます。
- 書類の記入の仕方がわからない人には、「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には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
代筆する場合に、その内容が周囲に聴かれないよう配慮する必要があるときは、別室を用意して代筆をする配慮をします。署名以外の欄については、手書きではなく、パソコン等電子データによる入力もできるよう配慮します。
- 疲労を感じやすい方から別室での休憩の申し出があった場合には、別室を確保するようにします。別室を確保することが困難である場合には、本人に事情を説明し、対応している窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けるなどの配慮をします。
- 体温調節が困難な方もいるので、待ち時間や窓口対応の際には、空調に配慮するとともに、必要に応じて、個別空調のある別室に案内するなどします。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい人に対して、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します。
- 順番を待つことが苦手な人に対しては、周囲の方の理解を得て手続順を入れ替えます。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合には、本人に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備します。

(4)施設整備的な配慮

- わかりやすいサイン表示（はっきりしたコントラスト、漢字に振り仮名、図やサインの併記等）により、目的の場所を見つけやすくします。
- 不特定の人が利用する公共的な施設は、設計段階で以下の設備の必要性を考慮します。車いす

用カウンター、エレベーター、点字ブロック、手すり、スロープ、自動ドア、誰でもトイレ（オストメイト対応）、磁気ループ、身障者駐車スペース、点字表示、雨除けなど

(5)講演会やイベント等の開催における配慮

- できる限り障がいのある人に対応した施設での開催を心がけます。やむを得ず対応していない施設での開催となる場合は、合理的な配慮をします。（障がいのある人から配慮の申し出があった場合。）
- 講演会等での手話通訳、要約筆記、ヒアリンググループについては、「情報保障の方針」に沿って対応します。また、市役所関係の説明者は、手話通訳や要約筆記に配慮し、ゆっくりとした説明を心がけます。詳しくは29ページをご覧ください。

(6)行政情報の提供における配慮

- 印刷物による情報提供を行う際は、障がいのある人も公平に情報を受け取ることができるよう、見やすい字体を活用します。状況に応じて、点字・拡大版文書や振り仮名付き文書の作成などの配慮をします。
- 動画制作において問い合わせ先等の連絡先を知らせる場合は、画面での表示と音声との両方で伝える配慮をします。
- ホームページは、障がいの有無にかかわらず、誰もが公平にホームページを利用できるように、見やすい字体を活用します。また、文字が読みやすい画面になるよう、文字色と背景の間のコントラスト（明暗の差）にも配慮します。

4 庁内での配慮 その② ～障がい種別の配慮～

(1)視覚障がい

- こちらから声をかけ、職員であること及び名前を名乗ります。差し障りが無ければ、本人の氏名を呼称することが適切です。
- 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、椅子等に案内し、順番がきたら声をかけて知らせます。
- 移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘（ひじ）肩又は手首を軽く握ってもらい、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「上りです」「下りです」と声をかけます。
※視覚障がいのある人の介助方法は、34ページをご覧ください。
- 「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では使用せず、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理解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。
- 一時的に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には、その旨を伝えます。
- 拡大文字の文書を希望される人には、資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- 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います。
- 公文書を送付する際には、希望される媒体（点字・電子データ）で提供します。
- 点字ブロックの周囲にもものを置かないようにします。

<差別等事例>

- ・盲導犬を連れて公共ホールのコンサートに出かけることを事前に知らせたが、「犬を連れての入場は困ります。上司に聞いてきます」と言われ、電話でたらい回しにされたあげく「1日待って下さい」と言われた。
- ・白杖を見て、「それ足が悪いの？」と言われた。
- ・行政に視覚障がいのある人の働く場の開発や就労を要望した時、「今は健常者でも就職が難しいのに、目の見えない者は…云々」と行政職員から言われた。

(2)聴覚障がい

- 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。コミュニケーションには、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）、読話（どくわ）（相手の口の動きを見て話を読み取る

こと。)などの方法があります。詳しくは15ページをご覧ください。

- 窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や小さめのホワイトボードなどを用意しておきます。また、手話での対応を求められた場合には、市設置手話通訳者（福祉課）に連絡します。
- 話す時には、本人の正面を向いて、口を見せ、ゆっくり、はっきりと話しかけます。
- 呼び出しの音声聞こえない人には、どのような方法で知らせるかをあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- 言語障がい（聴覚障がいを伴う人を含む）のある人への対応は、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。
- 講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障がいのある人の座席を通訳者の見やすい場所に指定します。
- 問い合わせは電話・ファックス・Eメールなどでもできるようにします。
- できるだけ静かな環境で対応できるよう配慮します。

<差別等事例>

- ・聴覚障がいがあることを伝えると担当者が不在という理由で待たされた。
- ・生涯学習のパンフレットに「手話通訳付き」と表示がある講座を見つけたので受付で要約筆記も付けて欲しいと要望したが、「この手話通訳も何度も要望があつてついた。あなたも要約筆記をつけてほしいと何度も要望すれば？」と言われた。

（筆談のコツ）

- 要旨だけを簡単にまとめて書く。

一字一句ていねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにしたほうが、スムーズにコミュニケーションできます。

○〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分かかります。

×〈悪い書き方の例〉

只今混みあっていますので、お調べするのに約10分かかります。

- 漢字を適切に使って、意味がわかるようにする。

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

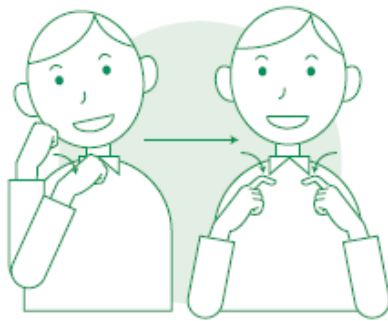
○ 〈良い書き方の例〉

調べるのに、約10分かかります。

× 〈悪い書き方の例〉

しらべるのに、やくじゅっぶんかかります。

(基本的な手話)



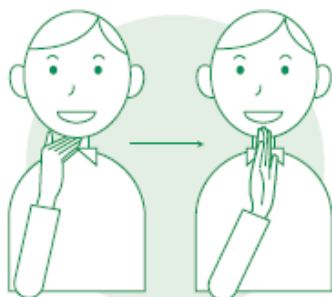
おはようございます



こんにちは



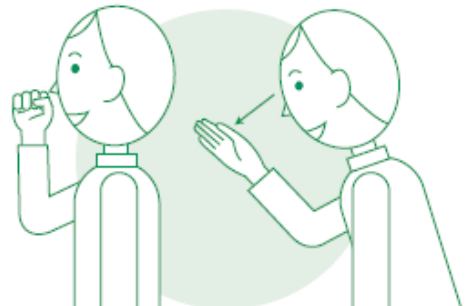
ありがとうございます



おまちください



わかりました



よろしくお願いします

(3) 肢体不自由

■車いす利用者には、少しかがんで目線が合う高さで話すようにします。(立った姿勢で話されると上から見下ろされている感じがして、身体的・心理的負担になるため。)

■勝手に車椅子を押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

※車椅子の介助方法は、31ページをご覧ください。

■窓口対応の机に車椅子が入らない場合は、車椅子が入る高さの机で対応します。

■段差がある場合は、携帯スロープの設置や本人の意向を確認して車椅子のキャスター上げの補

助をするなどします。

■配架棚の高いところに置かれたパンフレット等を取って渡します。

■自筆が困難な場合には、本人の意思を確認し、可能な限り代筆を行います。

■階段や段差がある場合、板などによる簡易スロープを設置するなどの応急措置や係員を配置して車椅子を持ち上げる、杖を使っている人は介助するなどの人的支援を行います。

■身障者対応のトイレを案内できるように配慮します。

■講演会等行事の際、車椅子使用者の座席について、会場に既存の車いす使用者用のスペースがある場合はそちらを案内します。もし、そのような場所がない場合は、出入口や通路に近い場所を広めに確保します。

■立っていることがつらそうな人へは椅子に案内し、担当職員が出向き用件を伺います。

<差別等事例>

- ・身体障害者手帳が古くなり市役所へ作成をお願いに持参した時、事務所の男性が手帳を見て、「あんたがこれを持っているのがおかしい、ここの中を歩いてみる」と云われ、二度往復したがおかしいを連発。女性の方が来てくれて、手続きを無事すませたが、忘れることができない。
- ・遠足や校外活動の際はいつも親の付添いを求められる。遅れるので別コースや異なったスケジュールの行動を指示される。
- ・悪気は無いと思うが、街頭等でジロジロ見られるのはいい気持ちはしない。

(4)内部障がい

■症状や体調に応じて、本人の意向を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。

■応対者が風邪をひいている時は、体力の低下により感染しやすいためうつさないように気を付けます。

■立っているのがつらそうな人へは椅子に案内し、担当職員が出向いて用件を伺います。

■手が震えて自署できない場合は、可能な限り代筆します。

■オストメイト（人工肛門・人工ぼうこう）用のトイレを案内できるようにします。

<差別等事例>

- ・酸素ボンベを持って歩いている時、すれ違うといつまでも振り向いて見ている。

(5)知的障がい

- 短い文章と簡単な言葉で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。
- 絵や図、写真などを使用して具体的に分かりやすく説明します。
- 成人の人の場合は、子ども扱いしないようにします。
- 時に奇異な行動を起こす人もいますが、穏やかな口調で声をかけます。
- こちらの意思を伝える場合、理解しているかどうかよく確認します。
- 同伴者の意見だけではなく、本人の意思も確認します。
- 障がいの程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動が異なることを理解します。

（「読める」＝「理解している」、「はい」＝「了解した、わかった」とは限らないことがある。）

- 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、振り仮名、担当部署名、担当者名（対応者名）を書き入れます。
- 同じ話を繰り返す場合、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声で話しても、落ち着いた雰囲気ですら対応するよう心がけます。

<差別等事例>

- ・計算機を使つての計算はある程度できるが、暗算はほとんどできない。職員から簡単な計算を依頼され戸惑っていると、職員に「計算できないんで!」と言われた。それが当人にも聞こえ、大変悲しい思いをした。
- ・子どもが知的障がいとわかると、必要以上に「かわいそうな家庭」扱いをされた。気持ちは有難い面もあるが普通に接してもらうのが一番楽。過剰に同情されるのも困る。
- ・接客について、店員の言葉使いが子どもに対するような口調になる。一般の皆さんと同じように普通に丁寧に話しかけてほしい。
- ・障がいがあるから何を言っても分からないだろうという思いからか、当人の前で障がいに対する批判のような言葉を使われる方がいる。

(6)精神障がい

- 一度にたくさんのことを言われると混乱することがあるので、「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します。
- 穏やかな口調で応対し、相手に考えてもらう余裕や安心感を与える応対を心がけます。
- つじつまが合わなかったり、同じ話を何度も繰り返す人の場合は、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。

■相手が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。

<差別等事例>

- ・入院中患者の市営住宅への入居に際し病院へ診断書の提出を求める、家族に対し誓約書を交わすなど、通常の入居の流れでは行わない手続きをとられた。

(7)発達障がい

■短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。

■抽象的な表現は用いず、絵や写真を活用し、できるだけ具体的に説明します。

■口頭の説明では理解が難しい場合は、説明のポイントをメモ書きして渡します。

■待ってもらう必要がある場合や時間に余裕がないときなどは、おおよその待ち時間や対応できる時間などをあらかじめ伝えるようにします。

■安心できる落ち着いた静かな環境を整え、十分な時間を確保するようにします。

■つじつまが合わない話をしたり、同じ話を何度も繰り返すしたりする場合、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。

<差別等事例>

- ・電車で親子で乗った時、独り言の声が大きく、止まらず（注意、説得、説明はするが慣れない状況に不安で声が止まらない）、乗り合わせた男性がじーっとこちらを見ていた。
- ・保育園に入所の申込時、少し障がいがあることを相談したところ「障がいをお持ちですか・・・」と困ったという顔つきをされた。
- ・発達障がいは身体障がいなどに比べて理解されにくい。大きな声を出してしまい「うるさい」と怒られる、笑われる、遠ざかっていくなどをされて傷つくことがある。
- ・明らかな差別意識によって排除や侮辱されているというよりは、障がいのある人に対する理解やなじめがないために、未知のものへの不安から関わらないようにしようと距離をとられると感じた。息子が特別支援学級に通級していた小学校時代、通常学級の親たちと打ち解けるのが難しく、PTA活動等で疎外感、孤立感を味わうのが常だった。

(8)難病を原因とする障がい

■症状や体調に応じて、本人の意向を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。

■立っているのがつらそうな人へは椅子に案内し、担当職員が出向き用件を伺います。

■体温調節が困難な人へは、空調設備の整っている別室に案内します。

<差別等事例>

・車椅子で市役所へ手続きに訪問した時スロープを自力で上がれず、近くにいた職員に助けを求めたが自分の仕事があるからと断られた。

(9) 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）

■コミュニケーションの方法（手書き文字、触手話、指点字など）を確認し、用件を伺います。

（視覚障がいのある人や聴覚障がいのある人と同じ対応が困難な場合が多い。）

■言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えるようにします。

（例）状況説明として、人数や性別等、環境に関する情報として部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気など。

(10) 高次脳機能障がい

■主な特性に応じて必要な対応を心がけます。

【記憶障がい】

物事をすぐに忘れてしまうため、本人にメモを取ってもらい、双方で確認します。

【注意障がい】

短時間なら集中できる場合があるので、こまめに休憩を取るなどします。左側のものに気付かないことがあるので、左に危険物を置かないようにします。

【遂行機能障がい】

自分で計画をたてて物事を実行できないため、手順書を利用します。

【社会的行動障がい】

興奮しやすいので、感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図ります。

5 障がいの理解

このページ以降、障がい種別の主な特徴を記載していますが、障がいの種類は同じでも程度や症状は一人ひとり様々で、また、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。

(1) 視覚障がいの特徴

視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えづらい人とがいます。見えづらい人の中には、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（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色が分かりにくい人もいます。

■一人で移動することが困難

慣れていない場所を一人で移動することは困難です。また、外出時は白杖を使用する人もいます。左右に振った杖の先が物や壁に当たることで、足元の安全を確認したり方向を修正したりします。

■音声を中心に情報を得ている

目からの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人が多いです。

■点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。視覚障がいのある人が必ずしも点字を読めるわけではありません。点字を利用する人は1割で、残りの9割の人は主に音声や拡大文字により情報を得ています。音声により情報を得る方法には、補助者による代読（代筆）やパソコンの音声読み上げソフトのほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読み上げ装置を使って音声として出力するなどの方法があります。

(2) 聴覚障がいの特徴

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない人とがいます。

■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、挨拶したのに返事をしないなどと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

聴覚障がいのある人の中には声に出して話せる人もいますが、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らない

補聴器をつけている人もいますが、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、視覚による情報で話の内容を補っている人もいます。

(様々なコミュニケーション方法)

【手話】

手指の形や表情、体の向きなどを使って表現する、目で視る言葉です。聴覚障がいのある人たちの間で自然に生まれ、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、習慣や文化の違いから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。ま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。

※聴覚障がいのある人でも、手話や指文字の分からない人がいますので配慮が必要です。

【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。

※手話を第一言語としている人の中には、筆談が苦手な人もいます。

【要約筆記】

話し手の話の内容をつかみ、それを文字にして伝える、聴覚障がいのある人のためのコミュニケーション手段です。要約筆記者（要約筆記奉仕員）により伝えられます。

【口話（こうわ）・読話（どくわ）】

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きにくいので、言葉を言い換える、文字で書くなどして補います。読話をしている方は、こちらの口元をじっと見つめています。口の動きを読み取るためですので、そのことを理解した上で会話してください。

【音声文字変換システムの活用】

音声を変換するパソコンやタブレット端末等のアプリケーションを活用して会話する方法もあります。

(3) 肢体不自由の特徴

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢の欠損、機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体に麻痺がある人、書類の記入などの細かい作業が困難な人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車椅子を使用される人などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺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（高次脳機能障がい）を伴う人もいます。

■移動に制約がある人もいる

下肢に障がいのある人では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。

車椅子を使用されている人は、高い所には、手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。

■文字の記入が困難な人もいる

手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などは、文字を記入すること又は狭いスペースに記入することが困難です。

■体温調節が困難な人もいる

脊髄を損傷された人では、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。

■話すことが困難な人もいる

脳性麻痺の人の中には、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人もいます。

(4)内部障がいの特徴

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・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がい定められています。

■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。

■疲れやすい

障がいのある臓器だけでなく、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、重い荷物を持つことや長時間立っていること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人もいる

心臓機能障がいでは心臓ペースメーカーを植え込んでいる人では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤動作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人もいる

呼吸器機能障がいのある人では、タバコの煙などが苦しい人もいます。

■トイレに不自由されている人もいる

ぼうこう・直腸機能障がいでは人工肛門や人工ぼうこうを使用されている人（オストメイト）は、排せつ物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

(症状の例)

【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は、ペースメーカー等を使用している人もいます。

【じん臓機能障がい】

じん臓機能が低下した慢性腎不全の障がいでは、定期的に週3回程度（1回に4～5時間）人工透析（血液浄化透析）に通院されている人や、在宅で腹膜透析をする人がいます。

【呼吸器機能障がい】

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障がいでは、酸素ボンベを携帯している人や、人工呼

吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

【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、腹壁に新たな排せつ口（ストマ）を造設している人もいます。

【小腸機能障がい】

小腸の機能が損なわれた障がい、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人もいます。

【ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障がい】

H I V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人です。

【肝臓機能障がい】

ウイルス性肝炎（B型、C型）、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝機能が低下した障がい、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障がい、痙攣発作をおこす人もいます。

(5)知的障がいの特徴

知的障がいのある人は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。重度の障がいのため常に同伴者を必要とする人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

■多くの方が「療育手帳」の交付を受けている

「療育手帳」には、知的障がいの程度によりA 1（最重度）、A 2（重度）、B 1（中度）、B 2（軽度）の区分があります。

■複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい

■人にたずねることや、自分の意見を言うことが苦手な人もいる

■漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる

■ひとつの行動に執着する、同じ質問を繰り返す人もいる。また、質問に対する答えが相手の言動をそっくりそのまま返す人もいる

(6)精神障がいの特徴

精神障がいは、適切な治療・服薬と周囲の配慮により、ある程度の症状をコントロールすることが可能となります。また地域で安定した生活をするために、周囲の支援は不可欠です。

■「精神障害者保健福祉手帳」の交付を受けている人もいる

「精神障害者保健福祉手帳」には、障がいの程度により1級～3級までの等級区分があります。

■日内変動のある人もいる

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。

■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人が多い

■外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに孤立している人もいる

■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人も多い

■周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいる

■若年期の発病や長期入院のために、社会生活の経験が不足している人もいる

■声の大きさの調整が適切にできない場合もある

■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人もいる

(疾患の例)

【統合失調症】

幻覚・妄想・話しのまとまりの悪さなどの思考障がいの他、意欲の低下・ひきこもり・対人関係の障がい・状況判断の悪さなど生活能力の低下が見られる場合があります。抗精神病薬を定期的に服用し、病状を改善すると共に再発を予防することが大切です。また、生活能力の低下に対しては生活のしづらさに焦点を当てた社会生活技術の練習や作業療法に参加することで安定した日常生活を送ることができます。

【うつ病】

うつ病は、気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味が持てなくなったり、不眠や食欲不振などの症状が一定期間以上続くところの病です。このような症状が続いたら、早期の受診と急性期には十分な休養をとることが必要となります。

【てんかん】

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（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神経疾患です。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがあります。薬によって約8割の人は発作を止められるようになりました。

※「てんかん」は幻覚妄想や抑うつ症状など精神症状の合併を示すことも少なくないこと、国の福祉制度の中でも精神障がい位置づけられています。

(7)発達障がいの特徴

主に脳機能の障がいがあり、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いられないなど、様々な生活のしづらさを抱えています。また、その行動や態度は「自分勝手」とか「変わった人」「困った人」と誤解され、敬遠されることも少なくありません。

発達障がいは、自閉症等の広汎性発達障がい、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（ADHD）等、脳機能の障がいであって通常低年齢において症状が発現するものです。

自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

- 外見からは分かりにくい
- 話す言葉は流暢でも、言われたことを理解しにくい人もいる
- 相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い
- 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な人もいる
- 順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる
- 年齢相応の社会性が身についていない人もいる
- 関心があることばかり一方的に話す人もいる
- 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人もいる
- 一度に複数の説明や指示を出すと混乱する人もいる
- 運動、手先の作業など、極端に不器用な人もいる
- 文字や文章を読むことはできても、書くことが極端に苦手な人もいる
- 聞いて理解することはできても、読むことが極端に苦手な人もいる
- 落ち着きがないように見えたり、視線が合いにくかったりする

(主な種類と特徴)

【自閉症】

自閉症は、「言葉の発達の遅れ」「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、こだわり」などの特徴をもつ障がいです。最近では、自閉症スペクトラムと呼ばれることもあります。

【アスペルガー症候群】

アスペルガー症候群は広い意味での「自閉症」に含まれる一つのタイプで、「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、興味・関心のかたより」があります。自閉症のように、幼児期に言葉の発達の遅れがないため、障害があることが分かりにくいのですが、成長とともに不器用さがはっきりすることが特徴です。

【注意欠陥多動性障害（AD/HD）】

注意欠陥多動性障害（AD/HD：Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder）は、「集中できない（不注意）」「じっとしていられない（多動・多弁）」「考えるよりも先に動く（衝動的な行動）」などを特徴する発達障がいです。

【学習障害（LD）】

学習障害（LD：Learning Disorders または Learning Disabilities）とは、全般的な知的発達に遅れはないのに、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するなどの特定の能力を学んだり、行ったりすることに著しい困難を示すさまざまな状態をいいます。

【トゥレット症候群】

トゥレット症候群（TS：Tourette's Syndrome）は、多種類の運動チック（突然に起こる素早い運動の繰り返し）と一つ以上の音声チック（運動チックと同様の特徴を持つ発声）が1年以上にわたり続く重症なチック障害で、このような運動や発声を、本人はそうするつもりがないのに行ってしまうのが特徴です。

【吃音（症）】

吃音（Stuttering）とは、音の繰り返し、ひき伸ばし、言葉を出せずに間があいてしまうなど、一般に「どもる」と言われる話しかたの障害です。幼児・児童期に出始めるタイプ（発達性吃音）がほとんどで、大半は自然に症状が消失したり軽くなったりします。しかし、青年・成人期

まで持続したり、青年期から目立つようになる人や、自分の名前が言えなかったり、電話で話せなくて悩む人もいます。

(8)難病を原因とする障がいの特徴

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐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。中には、難病を原因とする障がいのある人もいます。

■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。

■さらに詳しく

障害者総合支援法に基づく障害福祉サービスの提供においては、厚生労働省により難病疾病が指定されています。詳しくは難病情報センターのホームページ <http://www.nanbyou.or.jp/> を参照してください。

(9)盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）の特徴

視覚と聴覚の重複障がいの人を「盲ろう」と呼んでいますが、障がいの状態や程度によって様々なタイプに分けられます。

■様々なタイプがあり、そのニーズも異なる

盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障がいの状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障がいとの重複の仕方によって異なり、介助方法も異なります。

(見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの)

- ① 全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
- ② 見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
- ③ 全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
- ④ 見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」

(各障がいの発症経緯によるもの)

- ① 盲（視覚障がい）から聴覚障がいを伴った「盲ベース盲ろう」
- ② ろう（聴覚障がい）から視覚障がいを伴った「ろうベース盲ろう」
- ③ 先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症する「先天性盲ろう」
- ④ 成人期以後に視覚と聴覚の障がいが発症する「成人期盲ろう」

(10) 高次脳機能障がいの特徴

交通事故や脳血管障がいなどの病気により、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がいです。身体的には障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくいいため、「見えないう障がい」とも言われています。

■以下の障がいが現れる場合がある

【記憶障がい】

物事をすぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。

【注意障がい】

集中力が続かず、ぼんやりし、何かをするとミスが多く見られる。二つのことを同時にしようとすると混乱する。主に左側で、食べ物を残すことや障害物に気が付かないことがある。

【遂行機能障がい】

自分で計画を立てて物事を実行することが出来ず、効率よく順序立てられない。

【社会的行動障がい】

ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。こだわりが強く表れ、欲しいものを我慢できない。思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする。

【病識欠如】

上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる。

■失語症を伴う場合がある

■片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいのある場合がある

6 不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、障がいのある人に対して、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、障がいのある人でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することです。

なお、障がいのある人を障がいのある人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）、障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がいのある人でない者との異なる取扱いや、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ある人に障がいの状況を確認することは、不当な差別的取扱いに当たりません。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に当たるのは、障害のある人に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機械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す。

正当な理由に当たるかどうかについては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び事務・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が必要です。

なお、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得よう努める必要があります。

(3) 合理的配慮の基本的な考え方

① 定義等

「合理的配慮」は、法において「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」と定義されています。

職員は、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人から現に社会的障壁(※)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、障がいのある人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、合理的な配慮を行う必要があります。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限は、障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

合理的配慮は、市の事務又は事業の目的・内容・機能に照らして、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障がいのある人でない者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、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

※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

②留意すべき事項

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す。当該障がいのある人が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「(4) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、柔軟な対応が必要とされます。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

なお、合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、障がいのある人との関係性が長期に渡る場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮し、中長期的なコストの削減・効率化につなげていくことも検討していく必要があります。

③意思の表明について

意思の表明に当たっては、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、障がいのある人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。）により伝えられます。

また、障がいのある人からの意思表示のみでなく、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示が困難な場合には、障がいのある人の家族、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みます。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、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、その障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかである場合には、障がいのある人に対して適切と思われる配慮を提案するなど、自主的に配慮を行うことが望まれます。

④環境と整備との関係

合理的配慮は、障がいのある人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、個々の障がいのある人に対して、その状況に応じて個別に実施されるものです。従って、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となります。

また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に障がいのある人との関係性が長期に渡る場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。

⑤委託事業者について

市の事務又は事業の一環として実施する事務を事業者へ委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がいのある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、合理的配慮の提供について盛り込むことが望まれます。

(4)過重な負担の基本的な考え方

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す。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることとします。

- 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

7 相談体制の整備

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に関して、障害のある人などからの相談に応じるとともに適切な措置を講じるため、相談窓口を福祉課に置きます。

なお、相談窓口に寄せられた相談等については、相談等のプライバシーに配慮しつつ、関係者間での情報共有を図るとともに、専門的な相談は、「美濃加茂市障がい者総合支援協議会」で対応することとします。

8 研修・啓発の実施

職員が障がいのある人に対して適切に対応できるよう、また障がいの特性やその状態に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する理解を深めるように、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図ります。

9 講演会・講習会・講座等における情報保障

「障害者差別解消法」に基づき、地方公共団体として同法の法的な義務とされる「合理的配慮」の一環として、以下のとおり情報保障の取り組みを推進していきます。

(1)基本方針

市主催の講演会・講習会・講座等に関して、積極的に手話通訳・要約筆記（以下情報保障）をつけていく

共催、後援、協賛については、できる限り情報保障のお願いをしていく

(2)情報保障の方法

■手話通訳・要約筆記をつける（壇上等参加者全員が確認できる場所）

条件：対象が不特定多数（数百人規模）かつ大きな会場（体育館等）で催しを行う場合

実際の対応方法

- ・ポスターまたはチラシに「手話通訳、要約筆記、ヒアリンググループがつきます。」と表記する。
- ・広報みのかもへ掲載する場合、原稿提出の際に手話通訳、要約筆記、の有無について報告する。

■募集・案内等の表記で対応

条件：申込み制または不特定多数で小規模な催しを行う場合及び情報保障がつけられない場合。ただし、小規模でも情報保障が可能である場合はそちらを優先する。

■その他

広報みのかもに、情報保障を希望する場合は、開催日1週間前までに福祉課へ申込を行うように記載し、情報保障の申し出がしやすいようにしている。

(3)その他

【手話通訳とは】

聴覚障がいのある方のコミュニケーション手段である手話を用いて、人と人とのコミュニケーションを保障し、聞こえないことにより不利益を生じないよう通訳を行います。

【手話通訳者派遣の流れ】

申込書の提出→通訳者の調整→通訳者決定の連絡→事前の打ち合わせ→派遣当日

【要約筆記とは】

手話を主なコミュニケーション手段としない中途失聴や難聴の方に対して情報を伝える方法です。話の内容をその場で文字にして伝えますが、話のスピードにより、全てを文字にすることはできないため、内容を要約しながら伝えます。

【ヒアリングループシステムとは】

ヒアリングループ（集団補聴）システムとは、講演会や会議などで、人が多く雑音が多い場所を使用するものです。アンテナ線を床上に設置することで、アンテナ線で囲まれた範囲について、マイクからの音声を直接、補聴器や受信器に伝えることができ、雑音の少ないクリアな音声を提供することができます。この磁界の音信号は補聴器や人工内耳の「Tモード」あるいは専用受信機で聞くことができます。

【要約筆記者・ヒアリングループシステム派遣の流れ】

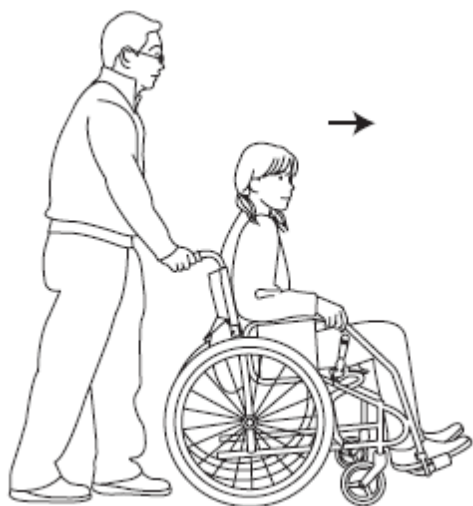
申込書の提出→筆記者の調整→筆記者決定の連絡→事前の打ち合わせ→派遣当日

10 参考

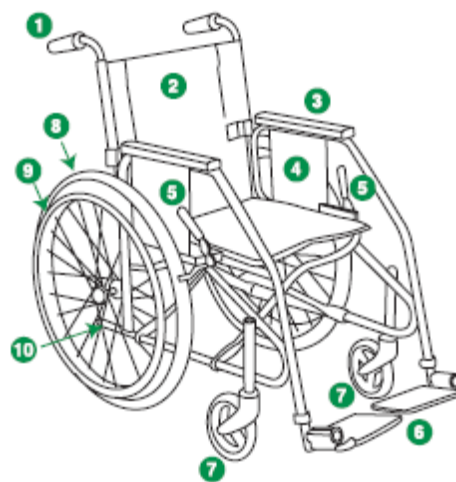
(1) 車椅子での介助方法

【自走式標準タイプの車椅子の押し方】

■ハンドグリップを握り、重心を安定させ、体全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」などと声をかけてください。止まる時は声をかけて静かに止まります。急に止まると車椅子から転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。



〈自走式標準タイプの車いすの各部の名前〉



- ① ハンドル（介助者用にぎり）
- ② バックレスト（背もたれ）
- ③ アームレスト（ひじ当て）
- ④ スカートガード（がわ当て）
＝衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ（ストッパー）
＝両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪（大車輪）
- ⑨ ハンドリム：車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー
＝介助者がキャスター上げをする
ときに足で踏み込みます。

【ブレーキ（ストッパー）のかけ方】

- 車椅子の背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ（ストッパー）をかけます。



【キャスター上げ】

- ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



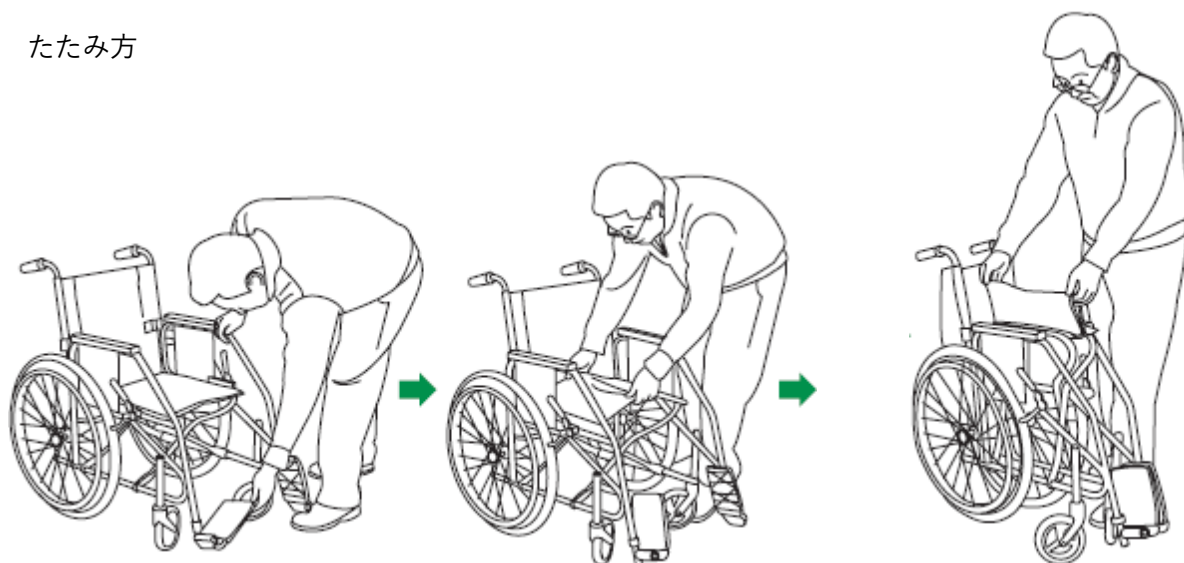
【キャスター上げでの移動】

- ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進めます。



【基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車椅子】

たたみ方



- ①フットレストを上げます。 ②シート中央部を持ち上げます。 ③完全に折りたたみます。

広げ方

- ①外側に少し開きます。
②シートを押し広げます。
③両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます。



【急な下り坂】

- 急な坂道やスロープは後ろ向きで下りの方が安全です。ハンドグリップをしっかり握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。（どちら向きで下りるか乗っている人に確認してから進みます。）

(2) 視覚障がいのある人の介助方法

【基本原則】

■視覚障がいのある人の動きを制限しないこと。

→基本姿勢で相手の前に位置しても引っ張ってしまっでは、視覚障がいのある人の動きは制限されたことになり、非常に不安で恐怖感を生じさせます。

→白杖を引っ張ったりすることは、身体の一部を引っ張っているのと同じことになります。(白杖は身体の一部と理解してください。)

■一時的に待ってもらうときには、空間に放置するようなことはしないこと。

→自分がどこにいるか非常に不安になります。壁や柱などに触って待ってもらうようにします。

【基本姿勢】

■相手の白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、肘の少し上を握ってもらい、二人分の幅を確保しながら誘導します。

※なお、必ずしも白杖を持つ手の反対側に立つとは決まっていないため、相手に立ち位置を聞いてから移動します。

■誘導する際は、状況を口頭で伝えることが大切で、特に足元や障害物についての情報が必要です。

■なお、説明する時はあいまいな表現ではなく、「右」「あと〇メートルぐらい」と具体的に説明します。



【白杖を持っている人と階段を下りる方法】

- 白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。上がる時と同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。



【椅子に座る時】

- 椅子に座ることを伝え、椅子のタイプ（一人掛け、長椅子など）を説明します。背もたれにさわってもらうことで位置や向き、椅子のタイプなどを確認することができます。

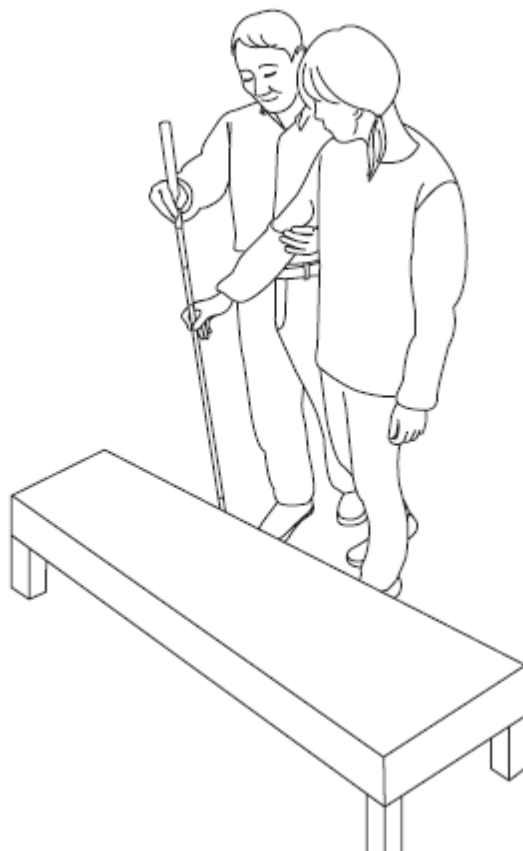
※椅子に座る際には手をつかむのではなく、下から添えるようにします。



【白杖による誘導】

■白杖を持っている人には、白杖を垂直に立てた状態で椅子にふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

※白杖に触れる場合には、必ず本人に伝えてから触れるようにします。



【障害物がある場合】

■段差がある場合やくぼみをよけたりする場合についても階段と同じように、あらかじめ説明し、上がり下りの別や、その高さや大きさを「○センチぐらい」と伝えます。

【白杖SOSシグナルについて】

■白杖を使用し、外出先などで困ったことがあった際に、頭上 50cm 程度に掲げて周囲の方にサポートを求める合図のことです。

このシンボルマークは、岐阜市において、視覚に障がいのある人の「SOSシグナル」のイメージをわかりやすく伝えるようなマーク等のデザイン画について募集を行い、全国各地より応募のあった288点の中から採用された作品をもとに作成されたものです。



(3) ヘルプマーク

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、または妊娠初期の人など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで援助を得やすくなるよう、岐阜県が作成したマークです。

市では、福祉課、美濃加茂市社会福祉協議会が窓口となり、希望者に配布しています。

【ヘルプマーク（表）】 【裏面シール記載例】



私は皆さんの支援が必要です。	
下記に連絡してください。	
私の名前	
連絡先の電話1	
呼んでほしい人の名前	
連絡先の電話2	
呼んでほしい人の名前	

赤地に白色で十字マークとハートが描かれており、赤は「ヘルプ=普通の状態ではない」ことを発信し、ハートは相手に「ヘルプする気持ちを持っていただく」という意味を含んでいます。また、裏面には、ご利用者の任意ですが、必要な支援が記載されたシールが貼られます。

※ヘルプマークを持つことで「支援を必要としていることを知らせる効果」と、それを見た方に「支援を促す効果」があります。

ヘルプマークを持っているひとを見かけたら、「何かしらの配慮が必要な方」であることを踏まえたうえで見守り、援助を求められたときには必要な支援をしてください。

(4) ぎふ清流おもいやり駐車場利用証制度

利用証の交付申請に関する相談や受付の窓口は、岐阜地域福祉事務所、各県事務所福祉課及び県地域福祉課です。市の登録駐車場の管理、チラシ及び資材等の要望のとりまとめは福祉課で行っています。