

障がいのある方への職員対応要領
【窓口等対応マニュアル】
(素案)

上田市福祉部障がい者支援課

はじめに	1
対象となる職員	1
障がいのある方への対応の基本	1
障がいの特徴とサポート	
1. 視覚障がい	1
2. 聴覚・言語障がい	3
3. 肢体不自由	4
4. 内部障がい	6
5. 高次脳機能障がい	7
6. 知的障がい	9
7. 精神障がい	11
8. 発達障がい	14
9. 難病	15
障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本的事項	
1. 障がいを理由とする差別の禁止	16
2. 合理的配慮の提供	16
3. 対応における配慮	17
(1) 案内・誘導	
(2) 受付	
(3) 相談・説明	
(4) 手続き [書類記入、文書交付・閲覧、金銭収受]	
(5) 緊急時の対応	
障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備	25
理解促進のための研修・啓発	25
おわりに	26

<参考資料>

- ・ 関係団体、機関一覧
- ・ 指文字表
- ・ 手話（最低限）
- ・ コミュニケーションボード

はじめに

この職員対応要領（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第10条第1項の規定に基づき、上田市の事務又は事業の実施に当たり、障がい者を理由とする差別を行わないよう、職員が適切に対応するための基本的事項を定めるとともに、障がいのある方が社会生活のさまざまな場面で、各種の窓口などを利用される際に、不安や不快な思いをされずに、主体的に用件を済ませることができるよう支援するためのものです。

障がいのある方と接する職員が、障がいを正しく理解し、適切な対応を行えるように、障がいに関する基礎知識と接遇の配慮などについて記しています。

対象となる職員

上田市の全ての職員（非常勤職員含む）

障がいのある方への対応の基本

- 1 人権を尊重し、プライバシーに配慮します。
- 2 障がいのある方が主体者であることに留意し、主体性や意向を尊重した対応をします。
- 3 相手（障がいのある方）の立場に立った、わかりやすいコミュニケーションや安心感を持たれる接遇に努めます。

障がいの特徴とサポート

障がい種別ごとに多少の違いはありますが、おおむね、障がいについての基礎知識、主な特徴（困難なこと）、障がい状況に応じた配慮、具体的な接遇（サポート）のポイント、という構成になっています。

1 視覚障がい

一言で視覚障がいと言っても、さまざまな見え方があります。「まったく見えない」「文字がぼけて読めない」「物が半分しか見えない」などさまざまです。

このようなことから、文字を読むことができても、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまづいてしまう方や、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできるが、文字を読めない方がいます。

また、白杖をもっている、盲導犬を連れているなど一見してわかる方もいますが、見た目ではわかりにくい方もいます。

主な特徴

- ・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
目からの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
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いです。
- ・自分からの助けを求めることが困難
周囲の状況がわかりづらいので、困っていても援助を求めることが難しい方が多いです。

サポートするときのポイント

- ・体に触れず前方から声をかける
周囲の状況がわからないため、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。また、知っている相手でも声だけでは誰かわからないこともあります。
- ・指示語は使わない
「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では「どこか」「何か」わかりません。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、手を沿え、物に触れてもらい説明します。
- ・同じペースで誘導する
誘導するときは、相手にこちらの肘や肩につかまってもらい、相手のペースに合わせて進みます。

点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障がいのある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは、1割で、残りの9割の方は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読上げソフトを用いるほか、文字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上げ装置を使って音声化する方法もあります。

2 聴覚・言語障がい

聴覚障がい、外見上は障がいがあるかどうか分からないことが特徴です。このため、聴覚障がい者が後ろから来る車の音に気づかなくて怖い思いをしたり、電車の中のアナウンスが聞こえず困ったりしていても、周りの人にはわかりません。

聴覚障がいと一言と言っても、聞こえ方は一つではありません。補聴器がなくてもなんとか会話が聞き取れる方、補聴器をつければ会話が聞き取れる方、補聴器をつけると大きな音はわかるが、会話は聞き取れない方など、人によってさまざまです。片耳はよく聞こえて、片耳が聞こえない人もいます。

聴覚障がい者は、聞こえ方やこれまでの生活によって、それぞれにコミュニケーション方法を身につけてきています。コミュニケーションには、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形や動きで話を読み取る）など、さまざまな方法があります。多くの方は、どれか一つの方法だけを使うのではなく、いくつかの方法を、相手や場面に応じて組み合わせて使っています。

言語障がいは、大きく二つに分けられます。一つは失語症や言語発達障がいなど、言葉を理解することや適切な表現が困難な言語機能の障がいと、もう一つは、口腔器官の障がいや吃音（きつおん）など、聞き取りの能力や理解力には支障がなく、発音や発声だけが上手くできない音声機能の障がいがあります。

主な特徴

- ・外見からわかりにくい
外見からは聞こえないことがわかりにくいと、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もあります。
- ・補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない
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、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。
- ・会話が困難なため、不便さを伝えられない
特に、言語障がいのある場合は、知りたいことを質問できない不便さから、周囲の人に理解されず、日常生活にさほど不自由していないと誤った理解をされることがあります。

サポートするときのポイント

- ・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、どのような方法によれば良いか、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、わかったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

さまざま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、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取りする方法もあります。

- ・短い文で書いてください。
- ・日常使う漢字を使ってください。
- ・記号や図を用いて表現を明確にしましょう。

<口話、読話>

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きがわ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付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。

3 肢体不自由

体に機能障がいのある方は、日常生活の中でさまざまな制約を受けたり、不自由を感じることが多くあります。たとえば、杖をついて歩いたり、車いすに乗っていると、階段や少しの段差の昇降にも支障があります。同じ姿勢を維持することが困難な方もいます。手指や手・腕がなかったり、まひがあるときには文字を書いたり、お金の扱いなど、細かな手先のことには大変に苦労します。また、読むこと・聞くこと・話すこと・書くことが

困難だったり、口や舌の動きがまひしていると、言葉を使って周囲の人に自分の思いを十分に伝えることができません。肢体不自由の中でも、脳性まひ・脊髄損傷・筋ジストロフィーなどで全身に障がい及ぶ方もいます。筋ジストロフィーは、筋肉が萎縮し、その機能を失っていく病気で、いくつかのタイプに分類され、全面的な介助を必要とする重度身体障がいとなる方もいます。

しかし、適切に対応されることにより、外出の機会が増えたり、楽に外出ができるようになります。

主な特徴

- ・ 移動に制約のある方もいる
下肢に障がいのある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。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では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。
- ・ 文字の記入が困難な方もいる
手にまひのある方や脳性まひで不随意運動を伴う方などでは、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。
- ・ 体温調整が困難な方もいる
脊髄を損傷された方では、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整が困難です。
- ・ 話すことが困難な方もいる
脳性まひの方の中には、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。
言葉がうまく喋れない方に対して、子どもに対するような接し方をしないようにします。

サポートするときのポイント

- ・ 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される感じがして身体的・心理的に負担になるので、少し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、わかったふりをせず、一語一語確認するようにします。
- ・ 不自由さを理解する
適切なサポートにつなげられるように相手にどのような障がい、不自由があるのかを理解します。

4 内部障がい

内部障がいには、心臓機能障がい、腎臓機能障がい、呼吸器機能障がい、膀胱・直腸機能障がい、小腸機能障がい、肝臓機能障がい、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がいの7つの障がいがあります。

内部障がい者の共通の悩みとして、外見からは障がいがあることをわかってもらえない、いわゆる〔見えない障がい〕という点があります。呼吸器機能障がいの方で酸素ボンベを携帯している場合もありますが、ほとんどの方が外見からはわかりません。そのため、周囲の理解が得られにくく、電車やバスの優先席に座っていても、不信な目で見られ嫌な思いをすることがあり、ストレスを受けやすい状況にあります。

また、進行性の疾患を伴っていることも多く、症状の変化で不安を抱えていたり、継続的な医療ケアや介護が必要な方もいます。定期的な病院への通院、本人自身の自己管理、周囲の理解ある配慮等により生活のリズムを守り、体調を維持することが大切です。

障がいのある方が仕事をするためには、周囲の配慮が欠かせません。十分に休息がとれる場所の確保、長時間の通勤を必要とせず、時間外勤務などの少ない職場への配置等が必要です。

内部障がいのある方と接する場合に適切な対応がとれるように、日頃から、生活上のさまざまな不便さを理解しておくことが大切です。

主な特徴

- ・外見からわかりにくい

外見からはわからないため、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

障がい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

心臓機能障がいなどで心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤操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方もいる

呼吸器機能障がいのある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

- ・トイレに不自由されている方もいる

ぼうこう・直腸機能障がいなどで人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

サポートするときのポイント

- ・負担をかけない対応を心がける

内部障がいのある方では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からはわ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。

- ・感染症に注意する

免疫力が低下している方が多いので、風邪などの感染症をうつさないように注意します。

5 高次脳機能障がい

脳卒中等の病気や交通事故などで脳の一部が損傷を受けると、その損傷部位に応じて特定の症状が出ます。脳の一部が損傷を受けたために起きる症状のうち、身体のみひや視聴覚の障がいとは別に、思考・記憶・行為・言語・注意などの脳機能に障がい起きた状態を、高次脳機能障がいといいます。

ひとくちに高次脳機能障がいといっても、その障がいは一つではありません。状況に見合った適切な行動が取れなくなって人間関係をつくるのが難しい方、本人自身が自分の障がいを十分に認識できないために他者による見守りが必要な方、自分からなかなか行動を起こせない方などさまざまです。

さらに、高次脳機能障がいは外見からわかりにくく、周りの人から十分に理解を得ることが難しく誤解をされてしまうことがあります。外見からわかりにくい障がいであるために、配慮に欠ける対応をされることが多く、辛い思いをすることも少なくありません。

主な特徴

- ・記憶力の低下

事故や病気の前に経験したことが思い出せなくなったり、新しい経験や情報を覚えられなくなった状態です。

例：今日の日付や自分の居場所がわからない。

物の置き場所を忘れる。

何度も同じことを繰り返す。

一日の予定が覚えられない。

人の名前や作業手順が覚えられない。

- ・注意力の低下

周囲からの刺激に対し、必要なものに意識を向けたり、重要なものに意識を集中させたりすることが、うまくできなくなった状態です。

例：集中力が続かない。

気が散りやすい注意障がい。

- ・遂行機能の低下

論理的に考え、計画し、問題を解決し、推察し、行動するといったことができない。自分のした行動を評価したり、分析したりすることができない状態です。

例：一つひとつ指示されないと行動ができない。

自分で計画を立てられない。

物事の優先順位をつけられない。

- ・社会的行動障がい

行動や感情を場面や状況に合わせて、適切にコントロールすることができなくなった状態です。

例：ささいなことで泣いたり、笑ったり、怒ったりする感情障がい

無制限に食べたり、お金を使ったり、欲求が抑えられない。

- ・その他

例：自分が障がいを持っていることに対する認識がうまくできない(自己認識の低下)

日常の動作がぎこちない(失行症)

物の形や色、触っているものが何かわからない(失認症)

自分の話したいことを上手く言葉にできなかつたり、滑らかに話せない(失語症)

運動失調など。

* 会話はスムーズにできるけれど、実際に行動する際に、「おやっ」と思うほど、簡単なことができない方もいます。そうしたことがこの障がい理解されにくい理由の一つとなっています。

サポートするときのポイント

- ・気持ちにゆとりを持って接する

話が上手くまとまらない方や、言葉が上手く出ない方などがいます。相手の態度に余裕がない場合は、プレッシャーになるばかりでなく、コミュニケーションの意欲を失わせる要因となります。

- ・具体的にわかりやすく

要点を紙などに示しながら説明をすると、話の内容が目で確認できるのでわかりやすくなりますし、安心もします。後で確認をすることもできて便利です。

- ・口頭だけでなくメモ等を渡す

記憶の障がいのために、口頭の説明だけでは忘れてしまうことがあります。またメモを自ら取ることが苦手な方や、その必要性を認識していないという方もいます。

本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。

6 知的障がい

知的障がいのある方は、知的機能の障がいが発達期（おおむね 18 才未満）に表れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの福祉的な援助を必要としている方です。

一見しては障がいがわかりにくく、少し話しをただけでは障がいがあることを感じさせない方もいます。しかし、周りの状況や抽象的な表現の理解、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難という方が多くいます。

主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人に尋ねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

サポートするときのポイント

- ・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明
一度にたくさんを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねい」「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。
- ・ 具体的にわかりやすく
案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的にわかりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも「りんごの大きさ」など具体的に表現します。
- ・ 子ども扱いしない
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。
- ・ 穏やかな口調で声をかける
社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず「どうしましたか？」「何かお手伝いしましょうか？」と穏やかな口調で声をかけます。

ダウン症

正式名は「ダウン症候群」で、染色体の突然変異によって起こり、通常、21 番目の染色体が 1 本多くなっていることから「21 トリソミー」とも呼ばれます。

ダウン症の特性として、筋肉の緊張度が低く、多くの場合、知的な発達に遅れがあります。発達の道筋は通常の場合とほぼ同じですが、全体的にゆっくり発達します。

心疾患などを伴うことも多いので、医療や療育、教育が進み、最近ではほとんどの人が普通に学校生活や社会生活を送っています。

あなたが受付係や窓口担当者だったら……

- ・ どうしてよいかわからずにいる様子ときは、まずやさしく声をかけてください。
- ・ 安心でき、リラックスして話せる雰囲気を作ってください。また、本人の話は余裕を持ってよく聞いてください。対応者の一方的な判断で結論を導かないよう配慮してください。
- ・ 相手の年齢に応じた言葉を使って話してください。

用件を確認するときの配慮

- ・ わかりやすく具体的な言葉で尋ねましょう。
- ・ 断片的な言葉からでも用件を理解するように努めてください。
- ・ 「何をしたいのでしょうか？」という聞き方よりも、「をしたいのでしょうか、それともをしたいのでしょうか？」と選択肢を挙げて具体的に聞く方が答えやすくなることがあります。
- ・ 強い話し方で聞いたり、相手をとがめるような尋ね方は避けましょう。
- ・ 理解したかどうか、用件を言葉で言ってもらいましょう。

説明するときの配慮

- ・ ゆっくり、はっきり、できるだけ具体的に、聞き取りやすく話しましょう。また、相手の様子を見て、よりわかりやすい言葉に言いかえる工夫をしましょう。
- ・ 要点を繰り返したり、相手の表情や会話の内容に注意を払ったりして、話を理解しているかどうか、確かめながら話してください。
- ・ ポイントを明確に、文章は短く、わかりやすく表現してください。
- ・ 要点が理解できたか、ときには確認のため繰り返して言ってもらうなど、ていねいな確認が必要です。
- ・ 口頭での説明に加え、大切なことをメモに書くとわかりやすくなります。
- ・ メモには、要点となる言葉や地名、氏名、日時、持ち物などを書いたり、絵や図を用いたりして、わかりやすく工夫してください。

案内・書類についての配慮

- ・ 書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしてください。
- ・ 書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしてください。
- ・ 看板、案内板、パンフレット、説明書などには、ひらがなでふりがなをつけてください。また、絵や記号を用いると、さらにわかりやすくなります。

支援者が一緒にいるときの配慮

- ・ 同伴している支援者の参加を求める場合は、必ず本人の同意を得た上で、支援者を参加させてください。
- ・ 支援者が参加した場合も、必ず本人に要点や意思を確認してください。

家族や支援者に連絡が必要なときの配慮

- ・ 家族や施設職員その他の関係者の援助が必要になることがあります。連絡を取る場合は必ず本人の同意を得てください。

7 精神障がい

精神障がいには統合失調症や双極性障がい、うつ病、アルコールや薬物の依存症、不安障がい、PTSD、人格障がいなど、さまざまな病気が含まれています。このうち、代表的な統合失調症は100人に一人がかかると推計されており、ごく身近にある病気です。

こうした障がいは外見上目に見えないために、周りの人の理解を得ることが難しく、誤解をうけたり避けられたりします。本人はますます不安と孤立感を深め、苦しい状況に追い込まれます。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な方が多い
- ・ 外見からはわかりにくく、障がいについて理解されずに孤立している方もいる
- ・ 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方も多い
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・ 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る
- ・ 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方もいる

サポートするときのポイント

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明
会話をするときには、相手が理解できるまで、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」話します。
- ・ 不安を感じさせないような穏やかな対応
相手に不安を感じさせないように、穏やかな対応やコミュニケーションを心がけます。

- ・精神障がいへの正しい知識の習得
精神障がいへの間違った知識や思い込みによる偏見をなくし、正しい知識を取得します。

用件をうまく伝えられない方の場合

基本的には誰に対しても同じ対応が原則です。それに加えて、ゆっくりと、ていねいに、具体的かつ簡潔に、少し言い方を相手に合わせて話をすると安定した対応ができます。

< 入口での配慮 >

- (1) 庁舎入口等で戸惑っていると思われる場合には早めにこちらから優しく声をかけ、用件を聞くようにしましょう。

初めての場所で、初対面の人に話をするに慣れていないため、本人は非常に緊張してしまいます。また、いつも他人に見られているように感じていることもあり、自分から声かけすることは苦手です。職員が声かけをせず様子だけみていると、じろじろ見られていると意識してしまい、一層戸惑ってしまいます。

- (2) 来庁の目的について「ご用件は何でしょうか?」「何を御探しですか?」などと声かけをして確認をとり、来庁の目的を尋ねましょう。

慣れない名称や用語が並んでいると、さらに緊張し、混乱して、来庁の目的や要件すら話せなくなってしまうことがあります。

< 受付での配慮 >

- (1) 書類の記入に困っているようでしたら「手伝いましょうか」と声かけし、記入例を示してあげるとわかりやすいでしょう。

- (2) 書類の記入に非常に時間がかかる場合は、ゆっくり書くことができるように少し脇の、人の目が少ない場所で記入してもらいます。

- (3) 代筆が可能な場合で、記入にとまどっているときは、「こちらでお書きしましょうか」と声をかけて、承諾が得られたら代筆し、記入したものを本人に確認してもらう方法もあります。また、手続き上のことでどちらを選ぶか迷っているときは目的から外れないよう「皆さんは、こうしてます」と伝えることもあります。

- (4) 混雑しているときは「列の後ろにお並びください」と示してください。この声かけでも並ばない場合は、窓口の職員が「用件をうかがいます」「書類を預かりましょうか」などと話してみてください。

- (5) すぐに対応できないときは、どのくらい待てばよいか、窓口がどこで、誰が担当者かを伝えます。「私、がお手伝いしますので、分ほどお待ちください。お声をかけますから」と話し、メモも渡すといいでしょう。

- (6) 同伴者がいても、申請や手続に来ているのは本人ですから、本人への確認をしておくことが大切です。
- (7) 説明や助言は具体的、簡潔に。そしてゆっくり話すようにしてください。
- (8) 用件が終わらず、再度来てもらう必要があるときは必ずメモ用紙に来所する日時と場所などを書いて渡してください。
- (9) 職員同士の私語やくすくす笑いは慎みましょう。

対応に困ったとき

誰でも日によって感情や体調の変化があるように、精神障がい者もときに精神的に不安定になることがあります。いつもと様子が違うことに気づけば、いくらか応接もしやすくなるでしょう。

何度も同じことを繰り返したり、つじつまの合わないことを言ったりする場合

- (1) 内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けましょう。
- (2) 話を聞いた上で「ところで、今日はどういったご用件でいらっしゃったのですか」あるいは「今日は　　の用件でいらしたのですね」と肝心の用件に誘います。
- (3) どうしても用件がはっきりしないとき
適当に切り上げることはよくありません。「ご家族に連絡したほうがいいですよ」あるいは「あなたのよく知っている人に話を聞いてもらったほうがいいでしょう」と誘ってみてください。ただし、本人の了解なしに電話などしてはいけません。

幻覚や妄想と思われる話が続く場合

- (1) 内容の正否にこだわらず、まず話に耳を傾けてください。
ただし、妄想や幻覚は病気の症状ですから、「それからどうしました」とか「もっと詳しく」などと促してはいけません。基本的には前節に述べた対応になります。また、受け入れがたいこと（例えば誰かを訴えるといった内容）に同意を求めてきても「たいへんですね」「誰かに相談しては」と流し、頭から否定したり安易に同意したりしないようにしましょう。
- (2) 話を聞き、落ち着く様子が見受けられたら、「ところで、今日こちらに来られた用件は　　ですよ」と話題の転換を図ってみます。
- (3) 用件に入ることが難しいときは「用件がはっきりわかったら、また来てくださいね」と本人に確認して切り上げます。

一人で対応することが難しい方の場合

応じることがとても困難な訴えを繰り返し、激しい怒りを表したり、思い通りにならないと大声を出す、対応に不満があると「責任者を出せ」と要求する、また並行しているいろいろな役所・機関への訴え（不満・攻撃）を繰り返すなどの行動を特徴とする方がいます。

このような人には職員が一人に対応することは不可能です。

- (1) 決して一人で解決しようと考えないこと。自分を助けてくれる人を作りましょう。職場全体で応接方法を考えておきます。
- (2) 新しい情報を職場の同僚・上司と共有しておきましょう。こうしておけばいつでも一貫した対応ができます。
- (3) 対応する職員によって異なったことを答えることがもっとも不適切です。できないことは「申し訳ありませんがそれはできません」とはっきり答えましょう。
- (4) 相談事を聞くにしても一定のルールを作ります。例えば「今日は 30 分ならお話できます」と事前に伝えます。
- (5) 何らかの障がい疑われても、安易に精神科治療を勧めることは適当ではありません。「もし困ったことがあれば、相談できるところを紹介しましょうか？」くらいにとどめておきます。

8 発達障がい

発達障がいがある方の自立と社会参加の促進を目的とした「発達障害者支援法」が平成 17 年 4 月 1 日に施行されました。知的障がいを伴わない発達障がいの方たちは、手帳を取得できないために、法的なサービスの対象外となっていましたが、この法律によって公的支援の対象になりました。上記の法が規定する発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群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（AD/HD）、その他のこれに類する脳機能の障がいであって、通常低年齢において現れる障がいとされています。

原因はまだよくわかっていませんが、脳機能の偏りによるもので、どんな能力に障がいがあるか、どの程度の障がいなのかは人によってさまざまです。周りから理解されにくい障がいですが、早い時期から適切な支援や環境を整えることが大切です。

主な特徴

- ・外見からわかりにくい
- ・相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることが理解できていないことが多い
- ・遠回しの言い方やあいまいな表現は理解しにくい
- ・相手の表現・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・年齢相応の社会性が身に付いていない方もいる
- ・関心がある言葉か一方的に話す方もいる

サポートするときのポイント

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明
複雑で遠回し印象になる言い方はしないで、できるだけ短い言葉や文章で簡潔に説明します。
- ・抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明
「あそこ」「さっき」など曖昧な言葉や抽象的な表現を避け、できるだけ具体的に説明します。
- ・表示はゆっくりと、目で見えてわかりやすい情報を利用する
文字や絵、写真など視覚的にわかりやすい情報を利用し説明します。
- ・活動の変更をする時は事前に説明
たとえちょっとした変更でも、先の見通しがもてないということは、本人にとって大きな不安となります。

9 難病

難病は、原因不明、治療方針未確定であり、かつ後遺症を残す恐れが少ない疾病で、経過が慢性にわたり、単に経済的な問題のみならず介護等に著しく人手を要するために家族の負担が重く、また精神的にも負担の大きい疾病です。

なお、平成 27 年 1 月から、障害者総合支援法の対象は 151 疾病あります。

主な特徴

- ・難病への無理解や先入観による偏見や差別で悩んでいる方がいる
- ・疾患の症状や治療から発生する肉体的な苦しみのほか、大きな不安など精神的にも苦しんでいる方がいる
- ・外見からは、わからない症状もあるため、一人で苦しんでいる方もいる
- ・「難病」=「働けない」という誤解をされやすいため、病気のことを職場に隠して仕事をする方もいる

サポートするときのポイント

- ・病気に対する正しい理解
難病は誰がいつ発症するかわからない疾患です。病気の種類や症状、程度もさまざまです。「難病のある方」とレッテルを貼って誤解や偏見を持たないようにします。
- ・負担や過度のストレスをかけない対応
外部障がいと同様に、外見からはわかりにくい症状もあり、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。
- ・不安を感じさせないような穏やかな対応

個々の疾患により特色や注意する点が異なります。相手に不安を感じさせないように、穏やかな対応やコミュニケーションを図ることが重要です。

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本的事項

1 障がいを理由とする差別の禁止（不当な差別的取扱い）

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がいを理由として、障がいのない方と比較して区別、排除、制限及び条件を付ける等の異なる取扱いをすることであって、障がいのある方との権利や利益を侵害するものです。

「障がいを理由として」とは、障がいを直接の理由とする場合と、障がいそのものではないが、車いす等の福祉用具の利用や盲導犬・介助犬・聴導犬の同行等のような障がいに関連する事由を理由とする場合も含まれます。

具体例

- ・窓口対応を拒否する。
- ・対応の順序を劣後させる。
- ・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。
- ・事務、事業の遂行上、特に必要でないにも関わらず、来庁時に付き添い者の同行を求めなどの条件を付ける。

2 合理的配慮の提供

合理的配慮は、個別具体的な場面において、障がいのある方から社会的障壁を取り除くための配慮を必要としている状況にあることを伝えられた場合に、対応が求められるものです。

なお、合理的配慮の実施に伴う負担が過重である場合には、その提供について法的義務は課せられないこととされています。

ただし、その場合であっても、配慮を求める障がいのある方と協議し、過重な負担とならない別の方法で合理的配慮を提供する必要があります。

また、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ない場合は、法的義務はありませんが、法の趣旨に照らし、自主的に適切な配慮を行うことが望ましいです。

3 対応における配慮

(1) 案内・誘導

来庁時に目的の窓口に行くまでに困ることとして、次のようなことがあげられます。

<視覚障がいのある方の場合>

- * 目的の窓口がどこにあるのかわかりづらい。
- * 初めて来庁する場合、誘導用ブロックなどがあっても、それがどこにつながっているかわからず、目的の窓口まで行きにくい。
- * 「何番の窓口に行ってください」と言われても、窓口番号の表示が見えないなど、言われた窓口がどこなのかわからない。

<聴覚障がいのある方の場合>

- * 目的の窓口はどこか尋ねたくても、音声による説明がわかりづらいため、質問しにくい。

<肢体不自由のある方の場合>

- * 手動の扉を開けづらい。
- * 十分なスペースがないと移動しにくい。
- * 障がい者用駐車場に障がいのない利用者が駐車していて利用できない。

案内

【共通的な配慮】

- * 困っているような方を見かけたら、「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、介助者ではなく、できる限り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、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明します。
- * ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝います。
- * 案内板は、認知しやすい色で、大きな文字の表記を行うようにします。
- * 障がい者用駐車場には障がい者用駐車場とわかるよう大きく表示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。一方、障がい種別や本人の事情によっては障がい者駐車場を必要とされない場合もあるので、「障がいのある方＝障がい者駐車場に駐車する」という固定観念をもたず、本人の希望や状況に応じ柔軟に対応します。

【障がい種別による配慮】

<視覚障がいのある方の場合>

- * 職員であること及び名前を名乗った上で、どの窓口に行こうとしておられるのか確認し、

必要に応じ誘導を行います。

<聴覚障がいのある方の場合>

* お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認のうえ、行き先（用件）を尋ね、案内します。

誘導

【共通的な配慮】

- * 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- * 誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- * 雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。
- * 施設管理面においては、車いすでも移動できるよう段差のない十分な移動スペースの確保に努めます。
- * 目的の窓口を容易にみつけることができるようなわかりやすい案内表示に努めます。

【障がい種別の配慮】

視覚障がいのある方>

- * 移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘、肩または手首を軽く持ってもらい、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。

<肢体不自由のある方>

- * 車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押し回したりせず、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。

(2) 受付

受付での困ることとして、次のようなことがあげられます。

<視覚障がいのある方の場合>

- * 順番を待つ方法（並ぶ・番号札を取るなど）がわからない。
- * 「次の方」と呼ばれても、自分の前に何人並んでいるかわからないなど、自分が呼ばれたことに気づかない。

<聴覚障がいのある方の場合>

*名前を呼ばれても気づかない。

<肢体不自由のある方の場合>

*車いすを使用している場合、カウンターが高いと話しづらく、カウンター上の書類も見づらい。

【共通的な配慮】

*困っているような方を見かけたら、職員の方から積極的に声をかけます。

*声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。

【障がい種別の配慮】

<視覚障がいのある方>

*窓口で待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、順番が来たら名前を呼んで声をかけて知らせます。

*最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引き継ぎを行います。

<聴覚障がいのある方>

*呼び出しの音声聞こえない方には、予めどのような方法で知らせるか説明して、不安のないようにします。

*最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引き継ぎを行います。

<肢体不自由のある方>

*車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、対応します。

*窓口には、低くて車いすの入るスペースのカウンターを配置するようにします。

(3) 相談・説明

相談や説明を受ける際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

<視覚障がいのある方の場合>

*抽象的な指示語（これ、それ、あれ、どれ等）では、わからない。

<聴覚障がいのある方の場合>

- * 手話が通じず、筆談にとまどう職員が多い。
- * 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。
- * 口話で説明を求めたとき、書類を見ながら説明するため口の動きが見えない。

<知的障がいのある方の場合>

- * 複雑な会話や文章は理解しづらい。

<精神障がいのある方の場合>

- * 緊張するとうまく話せなくなることがある。
- * 一度に多くのことを説明されると理解しづらい。

【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ます。
- * 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- * 障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- * 相談内容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。
- * 障がい特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- * 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わかりやすい言葉で説明します。
- * 配布する資料などの問い合わせ先は、電話番号だけでなく、ファックス番号、メールアドレスを明記します。

【障がい種別の配慮】

<視覚障がいのある方>

- * 担当者は名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉でわ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には、その旨を伝えます。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します。
- * 点字や音声テープによる説明資料の有無、保管場所について把握しておき、希望があった場合に滞りなく対応できるようにします。

<聴覚障がいのある方>

- * お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合に

は、面倒がらずに対応します。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連絡先を伝えます。

- * わかりやすい場所に「耳マーク表示」を掲示し、聴覚障がいのある方が筆談を申し出やすい環境を整えます。

<知的障がいのある方>

- * 口頭での説明の理解が難しい方には、できるだけ絵・図・写真などを使用してわかりやすく説明する、説明のポイントをメモ書きして渡すなどの工夫をします。メモ書きの際、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。
- * 何度も繰り返し同じ話をされる方、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、訪問目的に沿って対応するようにします。

<精神障がいのある方>

- * 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などの工夫をします。
- * 何度も繰り返し同じ話をされる方、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、訪問目的に沿って対応するようにします。

(4) 手続き [書類記入、文書交付・閲覧、金銭収受]

窓口での手続きの際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

<視覚障がいのある方の場合>

- * 書類が読めず、記入することができない。
- * 紙幣の識別に時間がかかる場合がある。

<聴覚障がいのある方の場合>

- * 手話が通じず、筆談にもとまどう職員が多い。
- * 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。

<肢体不自由のある方の場合>

- * 書類に記入するのが困難な方もいる。
- * お金の出し入れが困難な方もいる。

< 知的障がい・精神障がい・発達障がいのある方の場合 >

- * 漢字の読み書きが苦手な方がいる。
- * 手続きの仕方が理解しづらい。
- * 行政用語や抽象的な言葉だと理解しづらい。
- * お金の計算が苦手な方もいる。

書類記入

【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ず、困っている方には、職員から積極的に声をかけます。
- * 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代筆を行います。

【障がい種別の配慮】

< 視覚障がいのある方 >

- * 読み上げを希望された場合には必要な箇所や希望箇所を読み上げます。読み方としては、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。
- * 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。ただし、プライバシーに関する事項を読み上げる際は、周囲の人に聞こえないよう留意します。

< 肢体不自由のある方 >

- * 片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことで、記入に支障がないようにします。
- * 本人からの希望に応じて、代筆を行います。代筆した内容については、本人に確認してもらいます。

< 知的障がい・精神障がい・発達障がいのある方の場合 >

- * 「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、本人の理解の状況に応じて、記載項目ごとに説明や確認などを行います。

文書交付・閲覧

【共通的な配慮】

- * 本人が希望される場合には、内容をわ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>

* 要望があれば、文書を読み上げます。

<知的障がいのある方>

* 希望に応じて、交付する文書にふりがなをつける、平易な言葉による補足説明をメモ書きにして渡すなどの工夫をします。

<肢体不自由のある方>

* 本人からの希望に応じて、交付された文書の確認や必要な文書の閲覧のための手助けを行います。

金銭收受

【障がい種別の配慮】

<視覚障がいのある方>

* 紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

<聴覚障がいのある方>

* 金額はメモや電卓で示します。

<肢体不自由のある方>

* 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。

<知的障がいのある方>

* 要望があれば、本人に確認してもらいながら財布からお金の出し入れを手伝います。

(5) 緊急時の対応

火災など庁舎から避難する必要がある場合に困ることとして、次のようなことがあげられます。

<視覚障がいのある方>

* どこが避難口かがわからない。

<聴覚障がいのある方>

* 緊急の際のアナウンスが聞こえない。

<肢体不自由のある方>

* 階段を自力で下りられないなど、避難口までの移動が難しい。

<知的障がいのある方>

* 驚いて動けなくなったり、極度に興奮したりする場合があります。

【対応事項】

* 緊急時には、障がいの特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。

* 日常的な避難訓練において、障がいのある方の視点を盛り込むよう努め、緊急時に自力での移動が困難な方の避難に支障をきたさないようにします。

* 避難通路について職員に周知を図るとともに、平常時から荷物等で通路をふさがないように心がけます。

来庁時に体調が急変するなど、緊急に対応が必要となる場合もあります。

【対応事項】

* 救急搬送が必要な場合の119番通報以外に、本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合の協力を行います。

身体障がい者補助犬に関して

平成14(2002年)年に制定された「身体障害者補助犬法」により、国・地方公共団体が管理する施設では、「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れ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、3種類の犬の総称です。

盲導犬...視覚障がいのある方の歩行補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩くための補助を行います。

聴導犬...聴覚に障がいのある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。

介助犬...落とし物を拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗(車いすから車へなど)の補助などを行います。

* 補助犬の表示

盲導犬は、白又は黄色のハーネス（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。

* 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。

* 周りの方への説明のポイント

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、使用者が行動管理をしているので、迷惑はかけないこと。

補助犬は、外に出たらいつでも仕事なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守ってほしいこと。

犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方には、その旨職員にお知らせいただきたいこと。

障がいと理由とする差別に関する相談体制の整備

職員が職務を遂行する中で行った障がいを理由とする差別に関して、障がいのある方等からの相談に応じると共に適切な措置を講じるため、相談窓口を福祉部障がい者支援課及び丸子・真田・武石の各自治センター市民サービス課窓口に置きます。

また、障がいを理由とする差別を未然に防止する観点から、職員が行おうとする行為の適切性についても相談に応じます。

理解促進のための研修・啓発

差別の原因として、障がいに対する無理解や偏見等が指摘されていることから、職員は障がい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ため、毎年、職員研修と新任職員研修を実施するとともに、障がいの理解に資する講演会や障がいのある方と接することができるイベント等に積極的に参加するよう努めます。

おわりに

障害者基本法は、「……障害者は社会を構成する一員として、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会を与えられる……」ことを基本理念としています。また、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律では、その法律の目的を、「自立と、社会活動への参加を促進するため、援助するとともに必要な保護を行う……」こととしています。

さらに、平成 28 年 4 月に施行される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）においても、この基本理念にのっとり、全ての障がい者が、障がい者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んじられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することとしています。

つまり、障がいのある方が社会、経済、文化活動などで主体者となり、社会活動へ参加するためには、社会全体で、必要な援助を行い、安心して暮らせるように配慮していくことが必要となっています。

この職員対応要領（マニュアル）は、まずは、知ること、理解することからはじめ、障がいの有る無しに関わらず、また、窓口業務に限らずさまざまな場所・場面で、本人の困り感や生活のしづらさに気づき、きめ細やかな心配り（合理的配慮）と適切な対応を行うことにより、健康で幸福を感じるまち「健幸都市うえだ」に寄与するものと考えます。

附則

- 1 この要領は平成 28 年 月 日から施行する。
- 2 必要があると認められるときは、所要の見直しを行うこととする。

参考資料

- ・ 関係団体、機関一覧
- ・ 指文字表
- ・ 手話（最低限）
- ・ コミュニケーションポート