

小松市公共サービス窓口における配慮マニュアル

※このマニュアルは「公共サービス窓口における配慮マニュアル（内閣府）」を参考に編集したものです。

目 次

小松市公共サービス窓口における配慮マニュアル

I	対応の基本	1
II	障がい種別の特性と対応すべき配慮	1
1	視覚障がいのある人	2
2	聴覚・言語障がいのある人	7
3	肢体不自由のある人	11
4	内部障がいのある人	16
5	知的障がいのある人	19
6	発達障がいのある人	23
7	精神障がいのある人	25
III	緊急時の対応	29
IV	身体障害者補助犬に関して	30

I 対応の基本

1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- 介助の人や手話通訳の人等ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
- 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけます

- 窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- 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」を本人にたずねます。

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」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます

4) 柔軟な対応を心がけます

- 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。
- 対応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。
- 想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

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。
- 障がいがあるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

6) プライバシーには立ち入りません

- 障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。



Ⅱ 障がい種別の特性と対応すべき配慮

1 視覚障がいのある人

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（視野の一部が欠けたり、望遠鏡で覗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。



(1) 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人が多いです。



(2) コミュニケーション関連

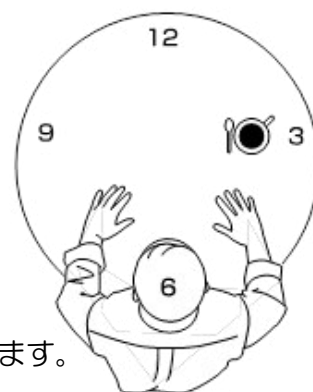
○こちらから声をかける

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。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。

○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「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。〈時計の文字盤に見立てた説明〉

(例) 3時の方向にコーヒーがあります。



○点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障がいのある人が、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割の人は、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み上げソフトを用いるほか、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化する方法もあります。



(3) 視覚障がいのある人へ対応すべき配慮

① 案内

【入口付近】

○受付がどこにあるか分からない

【受付け付近】

○「次の方」と言われても分からない

★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、介添え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人には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」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。

★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、いす等に案内し、順番が来たら名前で声をかけて知らせます。

★窓口対応については、障がいの特性に応じた対応を心がけ、意思疎通の配慮をする。

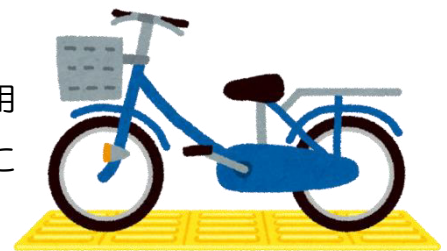
② 誘導

○誘導用ブロックや誘導床材の行き先がわからない

○「何番の窓口に行ってください」と言われてもわからない

★誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。

★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。

★視覚障がいのある人の移動を介助する場合は、その人との背の高さの関係で肘(ひじ)肩また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。

③ 相談・説明

○抽象的な指示語(これ、それ、あれ等)では、わからない

★読み上げ、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用います。

★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」「ていねいに」話します。

★障がいの種別に関りなく、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。

★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分かりやすい言葉で説明します。

★視覚障がいのある人には、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。

④ 手続き

★順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えます。

★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、当該障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意します。

【書類記入】

★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。署名欄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人もいます。代筆後、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

★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、要点をまとめるではなく、原文をそのまま読み上げます。

【文書交付・閲覧】

★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

★希望があれば文書を読み上げます。

【金銭収受】

★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。

★A T M等を導入する際には、視覚障がいのある人や車いす使用の人等も利用できるように配慮します。

⑤ 施設利用

【トイレ】

○トイレの位置や男性用か女性用かが分からない

★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。

★案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。

★音声ガイド付きトイレの普及に努めます。

【エレベーター・階段】

○エレベーターが止まっても何階かわからない

○階段の縁が分かりづらい

★音声案内や点字表示等の配慮を行ったエレベーターの設置を進めます。

★階段の上端に点状ブロックを設置するとともに、階段の上がり口の手すりに行き先の点字表示を付けます。

【ロビー又は休憩スペース】

○疲れているのに座る場所がわからない

★ゆったり座れる休憩スペースを確保します。

★病気の症状や服薬の関係で飲み水を必要とする方のための設備の設置を進めます。

⑥ その他

★会議資料等について、点字、拡大文字などの形式が異なる資料を作成する際は、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して、使用します。

★会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある委員や知的に障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行います。

★会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行います。

★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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認めます。

★障がいのある人が必要とする場合に補助犬（介助犬、盲導犬、聴導犬）を同伴することを認めます。

2 聴覚・言語障がいのある人

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

(1) 主な特徴

○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ずるとは限らない

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りょう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多いです。

(2) コミュニケーション関連

○コミュニケーションの方法を確認する

聴覚障がいのある人との会話には、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

言語障がいのある人への対応は、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。

聴覚障がいのある人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。

(3) 聴覚障がいのある人へ対応すべき配慮

① 案内

【入口付近】

- 受付がどこにあるか分からない
- 手話で話しかけても通じない

【受付け付近】

○名前を呼ばれても分からない

★筆談、手話、口話等のコミュニケーション手段を用います。

★こち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」「ていねいに」「くり返し」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。

★案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

★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。呼び出しの音声が届かない人には、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。

★窓口対応については、障がいの特性に応じた対応を心がけ、意思疎通の配慮をします。

② 誘導

○「何番の窓口に行ってください」と言われても分からない

○窓口を見つけられない

★誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。

★分かりやすいサイン表示(はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、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。

★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ので、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。

★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、当該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。

③ 相談・説明

○手話が通じず、筆談にも戸惑う職員が多い

○後で問い合わせたくても電話だとできない

★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。
- ★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。
- ★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メールなどでも対応できるようにします。
- ★説明の理解が難しい人には、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、漢字にはふりがなをふります。

④ 手続き

【書類記入】

- ★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。

【金銭収受】

- ★金額はメモや電卓で示します。

⑤ その他

- ★会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある委員や知的に障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行います。
- ★会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行います。
- ★駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡します。
- ★スクリーン、手話通訳者、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します。
- ★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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認めます。
- ★障がいのある人が必要とする場合に補助犬（介助犬、盲導犬、聴導犬）を同伴することを認めます。

3 肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には上肢や下肢に切断や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、脳性マヒの人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体にマヒのある人、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、杖や松葉杖使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動車いすを使用される人などがいます。また、病気や事故で脳の損傷を受けた人の中には、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人もいます。

(1) 主な特徴

○移動に制約のある人もいる

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。歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。車いすを使用されている人では、高いところには、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人もいる

手にマヒのある人や脳性マヒで不随意運動を伴う人などでは、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

脳性マヒの人の中には、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。

(2) コミュニケーション関連

○車いすの人の視線に合わせる

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、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

車いすに乗っている人の中には、言語の障がいを伴っている人もおり、コミュニケーションが難しいことがあります。わからないことは、文字で書いたり丁寧に聞き返したりして確認してください。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。

○子ども扱いしない

言葉がうまくしゃべれない人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。

(3) 肢体不自由のある人へ対応すべき配慮

① 案内

【入口付近】

○手動の扉の前で戸惑っている

【受付け付近】

○カウンターが高いと話しづらく上の書類も見えない

★窓口対応については、障がいの特性に応じた対応を心がけ、意思疎通の配慮をします。

★入口や受付付近で困っている人を見かけたら、「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、介添え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人には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」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。

★案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

★車いす使用の人には、少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置します。

★立っているのが辛そうな人は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。

② 誘導

○手動の扉は開けにくい

★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を確保します。

★誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。

★分かりやすいサイン表示(はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、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。

★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ので、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。

★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、当該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。

★車いす使用の人にとって、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。

③ 手続き

【書類記入】

★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には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄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人もいます。

★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。

【文書交付・閲覧】

★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

【金銭収受】

★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 施設利用

★段差がある場合に、車椅子を持ち上げる等の介助をする、携帯スロープを設置するなど対応します。

【トイレ】

○車いす使用者が使えるトイレが少ない

★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。

★トイレの位置の表示や触知図表示を分かりやすくします。

★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。

【障がい者用駐車場】

○障がい者専用駐車場に障がいのない利用者が駐車して利用できない

★障がい者用駐車場には障がい者用の表示を大きく掲示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。



★車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更します。

★庁舎の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を障がいのある人専用の区画に変更するなどの対応をします。

⑤ その他

★配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡します。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えます。

- ★疲労を感じやすい障がいのある人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る場合は、当該障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けます。
- ★不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がいのある人に対し、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ます。
- ★会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行います。
- ★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、障がいのある委員の理解を支援する人の同席を認めます。
- ★障がいのある人が必要とする場合に補助犬（介助犬、盲導犬、聴導犬）を同伴することを認めます。



4 内部障がいのある人

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、呼吸器機能、じん臓機能、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）による免疫機能の6種類の機能障がいが定められています。

○心臓機能障がいは

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人もいます。

○呼吸器機能障がいは

呼吸器系の病気により呼吸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)を使用している人もいます。



○腎臓機能障がいは

腎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人もいます。

○ぼうこう・直腸機能障がいは

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)を造設している人もいます。

○小腸機能障がいは

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は

H I V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人です。

(1) 主な特徴

○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状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状態にあり、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人もいる

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方もいる

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

(2) コミュニケーション関連

○負担をかけない対応を心がける

内部障がいのある人では、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。

○プライバシー保護のもと正しく理解する

内部障がい、慢性疾患のある人の症状は多岐にわたることから、まず本人から、障がいや疾患の状態について十分な説明を受け、正しく理解することが大切です。その上で、必要な支援を、本人と一緒に話し合うことが求められます。なお、その際には、プライバシーの保護に留意します。

(3) 内部障がいのある人へ対応すべき配慮

① 施設利用

【トイレ】

○オストメイトに必要な温水シャワーや洗い場等の付いたトイレが少ない

★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。

★トイレの位置の表示や触知図表示を分かりやすくします。

★オストメイト対応を含めた多目的トイレの設置を進めます。

★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。



② その他

★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します。

★疲労を感じやすい障がいのある人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る場合は、当該障がいのある人に事情を説明し、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ます。

★会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行います。

★窓口対応については、障がいの特性に応じた対応を心がけ、意思疎通の配慮をします。

★順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続き順を入れ替えます。

★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、当該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。

★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、障がいのある委員の理解を支援する人の同席を認めます。

5 知的障がいのある人

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と行動される人もいますが、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。

(1) 主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- 人にたずねたり自分の意見を言うのが苦手な人もいる
- 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したり、同じ質問を繰り返す人もいる



(2) コミュニケーション関連

- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」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。
- 案内板や説明資料には、具体的に分かりやすく、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分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」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ため、時に奇異な行動を起こす人もいますが、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。

(3) 知的障がいある人への対応における配慮が必要となる場面

① 案内

【入口付近】

○受付がどこにあるか分からない

【受付け付近】

○表示が漢字だけだと窓口が分からない

★入口や受付付近で困っていき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、介添え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人には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。

★案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

★絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明します。

★窓口対応については、障がいの特性に応じた対応を心がけ、意思疎通の配慮をします。

② 誘導

○表示やサインがないとどこへ行けばよいか分かりにくい

○案内表示が漢字だけだと理解できない

★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、当該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。

★誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。

★分かりやすいサイン表示(はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、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。

★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。

③ 相談・説明

○複雑な会話や文章は理解しづらい

○緊張して上手く話せない

○一度に説明されても理解できない

★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。

- ★障がいの種別に関りなく、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。
- ★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。
- ★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。
- ★意思疎通が不得意な障がいのある人や知的に障がいのある人に対し、絵カード等を利用して意思を確認します。また、わかりやすく、短い内容で伝えるとともに、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します。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します。
- ★比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明します。
- ★同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる人には、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

- ★順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続き順を入れ替えます。

【書類記入】

- ★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には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄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人もいます。
- ★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。

【文書交付・閲覧】

- ★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。
- ★知的障がいのある人には、書類は平易な文章にし、漢字にはふりがなをふります。

⑤ その他

★会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行います。

★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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認めます。



6 発達障がいのある人

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(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。

(1) 主な特徴

発達障がいのある人は、全般的に「外見からわかりにくい」という特徴があることに加え、次のような様々な特徴が見られることがあります。

【自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障がいの場合】

- 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
- 言葉を字義通りに受け取り、遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい人もいる
- 年齢相応の社会性が身につけていない人もいる
- 関心あることばかり一方的に話す人もいる
- 順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる

【学習障がい(LD)の場合】

- 「話す」「理解」はできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが極端に苦手な人もいる

【注意欠陥・多動性障がい(ADHD)の場合】

- 次々と周囲のものに関心を持ち、状況と無関係に動き回り、極端に活動的な人もいる
- おしゃべりを自分でコントロールできない人もいる
- 注意力が弱く、一定時間何かに集中し続けることが苦手な人もいる
- 頻繁に忘れ物やなくし物をする人もいる

【その他の発達障がいの場合】

- 感覚がとても敏感で、他の人がほとんど気にとめないような刺激(音・色・光・匂い・温度など)が強いストレスになる人もいる
- 声をかけるタイミングが分からなかったり、会話で相づちを打つのが苦手な人もいる



(2) コミュニケーション関連

○短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する

○こそあど言葉は使わない

「この」「それ」「あそこ」「どちら」など抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明する

○肯定的、具体的、視覚的な伝え方を工夫する

(3) 発達障がいのある人への対応における配慮が必要となる場面

① 案内

○人に声をかけるタイミングがわからない

★入り口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、背後からの声かけは避け、ある程度の距離を保ちながら、「どちらをお探しですか」と声をかけます。

② 相談・説明

○外見からわかりにくい

★本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞いたり、同席をお願いします。

★本人の話を良く聞き、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。

★相談内容が的確に把握できない場合には、一人で判断せず、必要に応じて複数の職員で対応し、内容によっては、初回は相談内容を聞くまでにとどめ、本人の了解をもらった上で、後日の対応とします。

○抽象的な説明では理解できない

★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。

★くり返し同じ説明が必要な場合は、伝え方を統一します。

★言葉以外に絵や文字、実物、身振りなどを交えて説明します。

★本人の返事をじっくりと待ちます。

★同じ話を何度もくり返したり、つじつまの合わない話をされる場合は、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します。

○視覚・聴覚・嗅覚などの感覚がとても敏感である

★他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作や不随意の発声等がある場合は、本人に確認の上、施設の状況に応じて別室を準備します。

7 精神障がいのある人

精神障がいのある人は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒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人です。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、大半の人は地域で安定した生活を送られています。

○統合失調症は

幻覚、思考障がい、感情や意欲の障がいなど、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、さまざま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おさ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たりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約15人に1人とされており、医療機関にかかっている患者数は100万人以上います。



○てんかんは

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病気です。薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。

(1) 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
- 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人もいる
- 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人もいる

(2) コミュニケーション関連

○病気という理解

精神障がいは、「甘えている」とか「根性が足りない」とかの理由で発症するわけではありません。基本的には病気であり、好きこのんで精神症状を呈する人はいません。病気であってそのために困難を抱えているのだということを十分理解したうえで、普通に接すると程良い接し方になると思います。

○相談しやすい雰囲気づくり

精神障がいのある人は、社会性に関わる行動特性などそもそもの精神症状や、後から出現した抑うつ気分や不安などの精神症状のために、コミュニケーションが苦手な人もいます。そのため、出来るだけ相談しやすい雰囲気で作ることが大切です。



○一人で解決しようとするな

精神障がいのある人にとって、よき理解者である相談相手は、何よりの助けになります。とはいえ、「何とかしなければ」と思って、一人で全て解決しようと思っていると、一緒に悩み出してしまい相談が負担に感じられることもあります。相談に乗るにしても出来る範囲で対応しようと心がけることをお勧めします。また、周囲の人たちは、誰か一人に負担がかからないようにしましょう。

○「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。

(3) 精神障がいのある人への対応における配慮が必要となる場面

① 相談・説明

○緊張して上手く話せない

○一度に説明されても理解できない

★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」「ていねいに」話します。

★障がいの種別に関りなく、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ります。

★比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明します。

★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分かりやすい言葉で説明します。

★同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる人には、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。

★大勢の人や他人の目が気になる人には、別室を用意するなど相談しやすい落ち着ける環境を提供します。

② 手続き

【書類記入】

★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。署名欄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人もいます。

★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。

【文書交付・閲覧】

★本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

③ その他

- ★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します。
- ★疲労を感じやすい障がいのある人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る場合は、当該障がいのある人に事情を説明し、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ます。
- ★会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行います。
- ★順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続き順を入れ替えます。
- ★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、当該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。
- ★他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作や不随意の発声等がある場合、当該障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備します。
- ★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、障がいのある委員の理解を援助する人の同席を認めます。



Ⅲ 緊急時の対応

配慮が必要となる場面

- 視覚障がいのある人⇒どこが避難口かが分からない
- 視覚障がいのある人⇒緊急の際のアナウンスが聞こえない
- 肢体不自由のある人⇒階段を自力で下りられない
- 内部障がいのある人⇒来庁時に病状が急変することがある



☆共通的な配慮

- ★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、障がいのある人を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、自力での移動が困難な人の補助体制を確保します。
- ★避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ★急病時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は、協力します。

☆障がい種別の配慮

- ★てんかんの発作が起きた場合は、体をゆすったり、口にはしなど押し込んだりしないようにします。
- ★災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚に障がいのある人に対し、掲示物や手書きのボード等を活用するなど、分かりやすく案内し誘導を図ります。

IV 身体障害者補助犬に関して

1) はじめに

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」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。

2) 種類

「身体障害者補助犬(補助犬)」は、盲導犬・聴導犬・介助犬、3 種類の犬の総称です。

①盲導犬

目の不自由な人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、安全に歩ける事の補助を行います。

②聴導犬

聴覚に重度の障がいのある人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。

③介助犬

落とし物を拾って渡す、手の届かないモノを持つてくる、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。



3) 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。

使用者本人は、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。

4) 対応のポイント

- ①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。
- ②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。

5) 周りの方への説明する場合のポイント

- ①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。
- ②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。
- ③犬が嫌いな方、またはアレルギーのある人が同席する会合等では、別途職員において座席の配置などに配慮すること。

6) 受け入れステッカーの一例

身体障害者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ステッカーが、複数の機関から発行されています。



小松市公共サービス窓口における配慮マニュアル

平成29年1月

〒923-8650 石川県小松市小馬出町9 1番地

小松市 市民福祉部ふれあい福祉課

TEL : 0761-24-8052 FAX : 0761-23-0294

E-mail : fukushika@city.komatsu.lg.jp