

障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
職員対応要領

太宰府市

平成 28 年 4 月 1 日

## 目 次

I	基本的な考え方	1
II	社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮	2
III	研修及び啓発	2
IV	相談体制の整備	3
V	監督者の責務	3
	別表	4
	・視覚障がい	4
	・聴覚障がい	6
	・盲ろう	8
	・言語障がい	10
	・肢体不自由	11
	・内部障がい	11
	・知的障がい	12
	・精神障がい	14
	・発達障がい	15
	・高次脳機能障がい	17
	・難病に起因する障がい	19
	・共通	20
	障がい者に関するマーク	23
	白杖シグナル運動について	26
	福岡県「ヘルプカード」について	26
	コミュニケーション支援ボードの使い方	27

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

障がい者に対する差別解消の取組みを実効性あるものとするため、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（平成 25 年法律第 65 号）」第 10 条第 1 項に基づき、本市の職員対応要領を定めるものです。

## I 基本的な考え方

### 1 用語の定義

〔障がい者〕

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（以下「障がい」という。）のある人で、障がいと社会的障壁の相互作用によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人

〔社会的障壁〕

障がい者にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるような、社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの

### 2 障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止

職員は、事務又は事業を行うに当たり、障がい者に対し、障がいを理由として、障がい者でない人と不当に差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

### 3 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮

(1) 事務又は事業を行うに当たって、障がい者が社会的障壁を取り除くことを必要としているとき、職員は、その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誠実にいき、その社会的障壁の除去に可能な限り努めなければならない。

(2) 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、市は、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

(3) 市及び職員は、(1)(2)に掲げる社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を怠ることによって、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

## Ⅱ 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮

- 1 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮（以下、「合理的配慮」という。）を行うに当たっては、職員は、代替措置の選択も含め、障がい者との建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応すること。
- 2 合理的配慮は、市が事務又は事業を行うに当たり、障がい者に障がい者でない者との比較において均等な機会を提供するために行うものであるため、事務又は事業の目的、内容及び機能の本質的な変更には及ぶものではないこと。
- 3 職員は、障がい者への社会的障壁の除去の実施方法及び内容については、次の各号に掲げる要素を考慮し、具体的場面及び状況に応じて、客観的かつ総合的に判断すること。
  - (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容又は機能を損なうか否か）
  - (2) 物理的又は技術的制約、人的又は体制上の制約を考慮した実現可能性の程度
  - (3) 費用又は負担の程度
- 4 職員は、障がい者への社会的障壁の除去の実施が3に掲げる事情により困難であると判断する場合には、障がい者に対してその理由を説明し、理解を得るよう努めなければならない。
- 5 市は、事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託する場合、委託の条件に、この要領を踏まえた合理的配慮について盛り込むよう努めなければならない。
- 6 障がいに応じた合理的配慮の考え方及びポイント・事例を別表のとおり例示する。なお、合理的配慮は当該事例のみに限られるものではなく、事例を踏まえ、障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、柔軟に対応しなければならない。

## Ⅲ 研修及び啓発

- 1 市は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行う。
- 2 市は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するためにこの職員対応要領の活用により、意識の啓発を図る。

#### IV 相談体制の整備

- 1 市は、職員による障がいを理由とする差別に関する障がい者及びその家族その他の関係者からの相談に的確に対応するための相談窓口を市民福祉部福祉課に置く。
- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい者が他人とのコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 1の相談窓口に寄せられた相談は、相談者のプライバシーに配慮しつつ、必要に応じて関係者間で情報共有を図る。
- 4 市は、1の相談窓口について、必要に応じ、充実を図るよう努めなければならない。

#### V 監督者の責務

- 1 監督者は、次の各号に掲げる事項を行うことによって、合理的配慮がなされるよう環境の整備を図り、障がいを理由とする不当な差別的取扱いが行われないようにしなければならない。
  - (1) 日常の執務を通じた指導により、障がいを理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、差別の解消に関する認識を深めさせること。
  - (2) 障がい者及びその家族その他の関係者から合理的配慮がなされないことに対する相談、苦情の申し出があった場合は、迅速に状況を確認すること。
  - (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮を適切に行うよう指導すること。
- 2 職員が、事務又は事業を行うに当たって障がい者に対し障がいを理由とする不当な差別的取扱いを行い、又は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を怠ったときは、当該職員の監督者は、速やかに、これらを是正する措置の実施又はその指示指導を行わなければならない。
- 3 上記のほか、監督者は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

## 別表（Ⅱ－６関係）

合理的配慮は以下の事例のみに限られるものではなく、事例を踏まえ、障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、柔軟に対応しなければならない。

### 視覚障がい

#### 考え方

##### 1 視覚障がいとは

視覚障がいといっても、まったく見えない人、文字がぼやけて読めない人、視野が狭く望遠鏡を通してのようにしか見えない人など、状態は個人によって異なります。

移動の方法も、白杖を使う人、盲導犬を使う人、介助者に誘導してもらう人と様々です。点字を使用する人も多いですが、点字を使わず音声で情報を得ている人もいます。

目が不自由なため、日常生活の様々な場面で危険や困難と遭遇することがありますが、専門的な訓練と適切な援助が得られれば、自立した生活を送ることができます。

##### 2 視覚障がい者への対応

困っていても視覚障がい者から援助を求めることは難しいので、戸惑っている視覚障がい者を見かけたときは、まず、声をかけてください。そして、援助を求められたら、どうすればよいか確認してください。視覚障がい者に必要な援助は、個人や場面によって異なります。まずは、その人に今どのような援助が必要か具体的に確認することが重要です。

##### 3 視覚障がい者への配慮

視覚障がい者への配慮として、「情報に対する配慮」と「移動に対する配慮」があげられます。

「情報に対する配慮」とは、文書を電子データ化・音声化・点字化する、拡大文字を用いて文書を作成するなど、必要な情報を視覚障がい者が利用できるかたちにして提供することです。

「移動に対する配慮」とは、視覚障がい者が移動するときの誘導や、移動の妨げとなるものを除去することをいいます。

### 1 コミュニケーションのポイント

- (1) 話しかけるときは、名乗ってください。  
声をかけられても、誰からの声かけかわからないと、返事に困ってしまいます。
- (2) 指示語は使わず、説明は具体的にしてください。  
「これ」や「あれ」という表現では正確な情報が伝わらないことがあります。  
また、初めての場所でトイレ等の設備を使用するときは、その形状（洋式・和式）、と配置（鍵やボタン、トイレトペーパー）などの情報が必要になります。
- (3) 何かをすすめるときは、触れさせてください。  
飲み物をすすめるときはグラスに、椅子をすすめるときは背もたれに、触れてもらうことで、情報がより正確に伝わります。
- (4) 黙ってその場から離れないでください。  
黙って退席されると、相手がいなくなったことに気づかないことがあります。

### 2 「情報に対する配慮」のポイント

- (1) まず、どのような配慮が必要か確認してください。  
個人や場面によって適切な情報提供の方法は異なります。どのような配慮が必要か相手に確認してください。
- (2) 文章を読み上げるときは、省略しないでください。  
読み手の判断で要約したものではなく、正確な情報を伝えてください。
- (3) 重要な文章は、電子データでも送付する、音声化・点字化する、拡大文字を用いて作成するなどしてください。
  - ・ 紙とは別に、電子データを送付することで、音声読み上げソフトを使って内容を確認できます。
  - ・ 音声コード作成ソフト（SP Code Maker 又は Tellme CAST）を使い、文章に音声コードを添付する方法があります。
  - ・ 弱視の人向けの拡大文字は、22 ポイント、太ゴシック体を標準に作成します。
- (4) 色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使用しないでください。  
黒地に白抜き文字は、文字が浮き出てはっきり見えやすいとされています。

○ 区別のつきやすい色

紺と黄色、黒とピンク、緑と白、青と白、緑と黒 など

× 区別のつきにくい色

赤と緑、オレンジと黄緑、白と黄色、水色と緑 など

### 3 「移動に対する配慮」のポイント

- (1) まず、どのような援助が必要か確認してください。

- 援助の受け方は人によって違います。決めつけた対応をしないでください。
- (2) 腕や白杖をつかんで引っばったり、後ろから押ししたりしないでください。  
無理な誘導をされると安心して歩くことができません。また、急に力を加えるとバランスを失ってしまい、危険です。
- (3) 歩く速度は相手に合わせ、曲がるときや階段の前ではいったん立ち止まり、周囲の状況を伝えましょう。  
周囲の状況を伝えるときは、「右に曲がります」「上りの階段です」などと、具体的に伝えてください。
- (4) 別れるときは安全な場所で、周囲の状況を伝えてからにしてください。  
援助者と別れた後で、安全に移動するために必要な情報を伝えてください。

## 聴覚障がい

### 考え方

#### 1 聴覚障がいとは

聴覚障がいと言っても、聞こえ方は個人によって異なります。まったく聞こえない人（ろう者）もいれば、補聴器を使用することで大きな音なら聞こえる人、なんとか会話が聞き取れる人など、聴力の度合いは人によって様々です。

また、聴覚障がいは外見上障がいがあるかどうかわかりづらいため、本人が困っていたとしても、周囲の人から気づかれにくい側面があります。

コミュニケーションの方法も個人によって異なり、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形を読み取る）など、様々な方法を場面や相手に応じて組み合わせて使っています。

#### 2 聴覚障がい者への対応

まず、どのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、確認してください。その場において、あなたとコミュニケーションをとるための最適な手段と一緒に考えてくれるはずです。

#### 3 聴覚障がい者への配慮

一人ひとりが聴覚障がいに対する理解を深め、適切な対応を行うこととあわせて、聴覚障がい者に配慮した環境づくりが重要になります。

## ポイント・事例

### 1 聴覚障がい者のコミュニケーション手段

手話	ろう者の言語として使用されています。円滑なコミュニケーションが可能ですが、聴覚障がい者の中には、手話を使えない人もいます。
筆談	文字によるコミュニケーションの方法です。聴覚障がい者の中には、日本語の読み書きが不得意な人もいます。
読話	話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きだけで話を完全に理解することは困難ですが、他の手段と組み合わせることで、より正確な情報を得ることができます。
補聴器	聴力を補うための、音の増幅器です。補聴器の使用により、聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人によって異なります。
人工内耳	内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人によって異なります。

※補聴器や人工内耳を使用している場合は、周囲が騒がしいと必要な音声を聞き取ることは難しくなります。

### 2 コミュニケーションのポイント

(1) まず、お互いに合ったコミュニケーションの手段を探してください。

聴覚障がいは聞こえ方が個人によって異なり、コミュニケーションの方法も一つではありません。コミュニケーションの相手方や場面に応じ、必要な対応は異なります。

(2) 会議や交流会など、複数の人で話すときは、できるだけゆっくりと、一人ずつ発言してください。

1対1だと音声での会話ができる人でも、複数の人が一度に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。

また、聴覚障がい者に十分に情報が伝わらないまま話を進めると、会話についていけなくなってしまうため、できるだけゆっくり話すようにしてください。

(3) 大事な内容を伝えるときは、書いて渡す、復唱してもらうなどしてください。

手続きに関する事など、重要な内容については、特に配慮してください。

(4) 話の内容がしっかりと理解できているか、確認するようにしてください。

話の内容がなかなか理解できず、聞き返したときに嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に相づちを打っている人もいます。わからなければいつでも聞き直せる雰囲気を作りましょう。

### 3 聴覚障がい者に対して配慮するポイント

(1) できるだけ静かな場所に対応してください。

補聴器等を使用しても、雑音も含め多くの音の中から、必要な情報を聞き取るとは難しいものです。音が反響し易いときは、音が反響しづらい静かな場所に移動し、会議室を準備するときも、反響の大きい部屋は可能な限り避けます。

(2) 問い合わせ先に、ファックス番号やメールアドレスを表記してください。

聴覚障がい者の多くは電話を使うことが困難です。こちらから連絡するときも、どのような方法がいいか確認してください。

(3) 聴覚障がい者の座席の位置に配慮してください。

会議や講演会等では、話し手やスクリーンに近い、前の方の席に案内してください。

(4) 窓口や受付に「耳マーク」を掲示し、筆談に必要な道具を備えておいてください。

聴覚障がい者が来訪された際、スムーズに対応できるよう、筆記用具やメモ用紙を準備しておいてください。

「耳マーク」は、22 ページを参照。

## 盲ろう

### 考え方

#### 1 盲ろうとは

盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障がいのある人をいいます。単なる重複障がいではなく「盲ろう」という固有の障がいとして捉えられています。見え方や聞こえ方は個人によって異なり、その程度によって次の4つに大別されます。

全盲ろう	まったく見えなくて、まったく聞こえない人
全盲難聴	まったく見えなくて、少し聞こえる人
弱視ろう	少し見えて、まったく聞こえない人
弱視難聴	少し見えて、少し聞こえる人

いずれにも共通しているのは、障がいのため外部から情報を得ることが困難であるということです。会話だけでなく、周囲の状況を知るための音や光といった情報も十分には得られず、一人での外出も困難です。

障がいの発生時期や程度によって、情報の取得方法、コミュニケーションの方法が異なるので、それぞれ個別に対応する必要があります。

## 2 盲ろう者への対応

まず、相手の障がいの程度を理解する必要があります。コミュニケーションの方法は一人ひとり異なるため本人に確認することが大切です。視力・聴力が残っていれば、それを活用してコミュニケーションをとることができます。盲ろう者の場合、通常は家族や「盲ろう者通訳・介助員」などの援助者が同行しています。

## 3 盲ろう者への配慮

盲ろう者個人の障がいに応じた情報提供、移動の支援、環境づくりが必要になります。その際は、前述の視覚障がい・聴覚障がいで紹介した内容を参考にしてください。

また、会議や研修会等に盲ろう者が出席する場合は、必要に応じ、盲ろう者通訳・介助員を配置してください。

### ポイント・事例

#### 1 盲ろう者のコミュニケーション手段

触手話	手話が見えず、音も聞こえない相手に対し、手話の形をお互いの手で触って確認することで情報を伝える方法です。弱視ろう者には、その見え方にあわせて近くで手話を表す「接近手話」を用いることもあります。
指点字	盲ろう者の指を、点字タイプライターのキーに見立てて直接たたく方法です。道具を使わず正確に素早く情報を伝えることができます。
プリスタ	紙テープに点字を打っていく、速記用点字用タイプライターです。キーをたたくと点字が打たれた紙テープが打ち出され、それを触って読み取ることで情報を伝えることができます。
手書き文字	盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。手書き文字は比較的簡単に用いることができますが、情報量が多いと伝達に時間がかかってしまいます。
その他	盲ろう者に聴力が残っているときは音声による方法（耳元で話す、マイクを使用する）を用い、視力が残っているときは筆談やパソコンを用います。その他にも、身振りやサインを使用することもあり、個人によって情報を得る手段は異なります。

#### 2 コミュニケーションのポイント

盲ろう者は視覚と聴覚の両方に障がいがあり、それぞれの障がい程度も個人によって異なるため、まず、その人とあなたに合ったコミュニケーションの手段を探してください。そのときは、前述の視覚障がい・聴覚障がいで紹介した内容を参考にしてく

ださい。

また、その場に援助者（通訳・介助員など）が同行していれば、あなたの力になってくれるはずです。

大切なことは、相手の障がいを理解し、その人としっかり向き合おうとする姿勢です。

## 言語障がい

### 考え方

#### 1 言語障がいとは

言語障がいには、言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障がい）と発声が困難な状態（音声機能障がい）があります。

音声機能障がいの人のうち、発声機能を喪失した人の中には、声帯の代わりに食道部を振動させて発声する方法や、電動式人口咽頭を首にあてる方法、また現在増えている喉にボタンをつけて音を出すシャント発声で声を出している人もいます。

#### 2 言語障がい者への配慮

- (1) 障がいの状態や程度に合わせ、適切な手段による情報提供やお互いの意思疎通を円滑に図ることができるようにすることが重要です。
- (2) 聞き取れないときや分からないときは、きちんと聞き返すことが必要であり、こちらに伝えたい事柄をしっかりと確認することが重要です。

### ポイント・事例

#### 1 言語障がい者に対する配慮のポイント

- (1) 筆談が行えるよう、メモ用紙や筆記具を用意してください。
- (2) 筆談ではなく会話をしているときでも、聞き取りにくいときは、文字で書いて内容を確認してください。

## 肢体不自由

考え方
<p><b>1 肢体不自由とは</b></p> <p>肢体不自由とは、四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋、背筋、胸筋、足の筋肉を含む胴体の部分）が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり歩行や筆記などの日常生活動作に困難がともなう状態をいいます。原因としては、先天性のもの、事故による手足の損傷、あるいは脳や脊髄等の神経に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものなどがあります。</p>
<p><b>2 肢体不自由者への配慮</b></p> <p>障がいのある部位や程度により個人差があります。動作や移動に関し、本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態や程度に合わせた対応を検討することが重要です。</p>
ポイント・事例
<p><b>1 肢体不自由者に対する配慮のポイント</b></p> <p>(1) 手や手の指に障がいがある人が文字を書く必要があるときは、慌てずゆっくり書けるような場所を用意してください。</p> <p>また、文鎮の用意や、紙をおさえることにより、用紙が動かないようにしてください。</p> <p>(2) 段差等があるときは、車椅子利用者が、安全に移動できるようにしてください。</p> <p>(3) 面談に当たっては、移動距離をできるだけ少なくし、移動しやすい場所で実施してください。</p> <p>(4) 障がいのある人が利用する席の周辺、通路、トイレに、移動の支障となるようなものを置かないでください。</p>

## 内部障がい

考え方
<p><b>1 内部障がいとは</b></p> <p>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、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能の7種類の機能障がいと認められています。</p>

## 2 内部障がい者への配慮

内部障がい者に共通していることとして、体力や運動能力が低下していることがあります。できるだけ負担をかけない対応をすることが重要です。

### ポイント・事例

#### 1 内部障がい者に対する配慮のポイント

(1) 面談のときに体調不良となられた場合は、市役所 4 階休憩室等を利用し、休息できるように案内してください。また、身体的な負担を考慮して、面談時間を調整するなどの対応を検討してください。

(2) ストーマ（人工肛門、人工膀胱などの手術で腹部に造設した「排泄口」）を装着している人との面談のとき、ストーマを交換する必要性が生じたときに備えて、近くのオストメイトトイレの設置場所を確認してください。市役所は、1 階東側トイレに設置されています。

(注) オストメイトトイレとは、ストーマを装着している人が排泄物の処理、ストーマ装具の交換・装着、ストーマ周辺皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済み装具の洗濯・廃棄ができる設備を備えたトイレです。

## 知的障がい

### 考え方

#### 1 知的障がいとは

知的障がいのある人は、知的機能の障がいが発達時期（概ね 18 歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする人です。

障がいの現れ方はさまざまですが、複雑な事柄や抽象的な内容の理解や判断、漢字の読み書きや金銭の計算などが難しいときもあります。

また、年齢に比べて社会に十分適応できていない状態であるため、人にものを尋ねたり、自分の気持ちを伝えることが難しい人や、一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいます。

障がいの程度により、必要な援助の度合いにも差があります。

#### 2 知的障がい者への対応

まず、本人に話しかけてください。

支援者とともに行動している人もいますが、行動を決めていくのは本人ですから、本人の自主性・意思を尊重してください。

障がいの現れ方は個人差があるため、言葉や行動の意味が相手にうまく伝わらず、周囲から誤解等を受けることもあります。障がいのある人の目線で接することが大切です。

### 3 知的障がい者への配慮

障がいの程度には個人差があるため、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説明や確認などを行ってください。

## ポイント・事例

### 1 コミュニケーションのポイント

- (1) 穏やかな口調で話しかけてください。  
どうしてよいのか分からず、何となくその場で動けないことがあります。このようなときは、気軽に会話ができるよう優しく信頼してもらえよう態度での声かけが必要です。
- (2) 成人には子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使って話してください。  
障がいがあっても、相手は成人ですので、幼児に対するような言葉や態度は失礼にあたります。
- (3) 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。  
多くの情報の中から重要なポイントを選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。話の内容を短くし、専門用語は避け、一般的な分かりやすい言葉で伝えるようにしてください。また、「はい」「いいえ」で答えられるような質問をすることも有効な方法です。
- (4) ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明してください。  
内容を理解しないまま、何となく返事をしてしまう人もいます。本人が理解しているかどうかを確認しながら話を進める必要があります。
- (5) 同伴している支援者の参加を求めるときは、必ず本人の同意を得たうえで行ってください。  
説明内容の理解を助けるために同伴者（家族、支援員、ガイドヘルパーなど）に参加を求めなくてはならないこともありますが、プライバシー保護のため必ず本人の同意を得た範囲に限ってください。
- (6) 必ず本人に用件や意思を確認してください。  
用件があるのは本人ですから、用件、内容、意思の確認は本人に行ってください。

### 2 書類・案内板作成時のポイント

- (1) 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。  
間違った読み方で呼ばれると自分のことだと気づかず、返事ができないことがあります。

(2) 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、見本を示すなどの支援をしてください。

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たり、絵や記号をつけたりすることで分かりやすくなります。

漢字にふりがながついていると、目的の場所や要件を確かめやすくなります。また、文字は分からなくても絵や記号、図なら理解できる人もいます。

### 3 家族などに連絡が必要な時のポイント

的確な対応をするために、家族や支援者に連絡をしたり、情報を得る必要があるときは、必ず本人の同意を得てください。また、本人の前で電話をするなどの配慮をしてください。

## 精神障がい

### 考え方

#### 1 精神障がいとは

統合失調症、うつ病、躁うつ病、アルコール依存症など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が生じています。

適切な治療・服薬により症状をコントロールできれば地域の中で安定した生活を送ることができます。

#### 2 精神障がい者への配慮

本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態に応じた対応を行い、精神障がい者が落ち着いた状態を維持できるようにすることが重要です。

ストレスや環境の変化が苦手な方が多いことを理解してください。

### ポイント・事例

#### 1 精神障がい者に対する配慮のポイント

(1) 長い説明や曖昧な説明をすると、聞き落すことや間違って解釈することがあります。説明や助言は、具体的かつ簡潔にゆっくり話すようにしてください。

(2) 書類の記入に時間がかかるときは、落ち着いてゆっくりと書くことができるよう人目が少ない場所を用意してください。

(3) 人に見られることを意識して被害的に受け止めることがあるため、職員同士の私語や笑い声は慎んでください。

# 発達障がい

## 考え方

### 1 発達障がいとは

発達障害者支援法において、「発達障がい」は「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障がい、学習障がい、注意欠陥多動性障がい、その他これに類する脳機能障がいであってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されています。

これらのうちどれに当たるのか、障がいの種類を明確に分けて診断することは大変難しいとされています。障がいごとの特徴がそれぞれ少しずつ重なり合っている場合も多いからです。また、年齢や環境により目立つ症状が違ってくるので、診断された時期により、診断名が異なることもあります。

### 2 発達障がい者への対応

発達障がい者は、外見からは障がいのあることが分かりにくく、また、本人自身も障がいを十分認識できていなかったり、診断を受けていても、それを受け入れることができない状況にあることもあります。

相手方が発達障がい者であるかどうかを確認する必要はありません。大事なことは、その人がどんなことができ、何が不得意なのか、どんな援助が必要かといったことに目を向けることです。コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたり、落ち着きのない様子がみられたときには、何らかの工夫が必要なのは、発達障がい者ではない人であっても同様です。それまでのやりとりの方法や環境を振り返り、どのような条件下で戸惑っていたのかを確認して、その困難に見合った援助の方法を積極的に試みるのが重要です。

### 3 発達障がい者への配慮

発達障がい者に必要な配慮は、障がいの特性や、その特性に応じた医療・教育・福祉のサービスを受けてきたか否か等によって個人差があります。

人によっては、普段の生活はそれほど支障がないのに、仕事になるとうまくできない等、限定された場面で症状が表面化することがあります。

相手方の戸惑いや困難さに気づき、適切な配慮を選択してください。

## ポイント・事例

### 1 コミュニケーションのポイント

(1) 困っていることに気づいてください。

日常的なコミュニケーションの方法でやりとりをしているのに、相手方は十分な

理解ができていないというときがあります。また、自分が困っているのを訴えることが不得意な人もいます。

(2) 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。

多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な人もいます。具体的に、相手方が「はい」「いいえ」で答えられるような質問をする等は、有効な方法です。

(3) 環境を変えてみてください。

感覚過敏があり、強い照明や蛍光灯の点滅、雑音がとても気になって、話に集中できないという人、沢山の人の中にいること自体が不得意な人もいます。相手方がリラックスして、安心して話ができるような環境づくりが大切です。

(4) 肯定的な対応を心掛けてください。

批判的・攻撃的な受け答えをされる人もいますが、相手方への対応を求める場合には、できるだけポジティブな表現を用い、具体的な改善策を伝えましょう。

(5) スモールステップを目標にしましょう。

相手方が理解しているかどうかを確認しながら、話を進めていきましょう。集中力が長続きしない人や、緊張や疲労により落ち着きを失ってしまう人もいらっしゃいますので、合間に休憩を挟むことも有効です。

## **2 広汎性発達障がい者(自閉症、アスペルガー症候群等)に対する配慮のポイント**

(1) できるだけ刺激を取り除き、落ち着ける環境を用意してください。

(2) 言葉かけはゆっくり短く、統一してシンプルにしてください。

(3) 絵や写真を使って視覚的に伝えてください。(フローチャート、配置図等)

(4) 区切りを明確に伝え、先の見通しを持たせてください。(時間割等)

## **3 学習障がい者(LD)に対する配慮のポイント**

(1) 必要な箇所を読み聞かせる等の聴覚的支援を行ってください。

(2) 絵や写真を使って視覚的に伝えてください。(フローチャート、配置図等)

(3) 文章の記載ではなく、簡単なチェックで足りるよう様式を変更してください。

(4) 漢字にふりがなをふる。代筆する。電卓を貸す。期限を延ばす。

## **4 注意欠陥/多動性障がい者(ADHD)に対する配慮のポイント**

(1) 刺激を少なくし、集中しやすい環境を用意してください。

(2) メモをとるよう促してください。

(3) 集中力の持続時間に合わせて、休憩を挟んでください。

(4) クールダウンできる時間や場所を用意してください。

# 高次脳機能障がい

## 考え方

### 1 高次脳機能障がいとは

脳卒中などの病気や事故が原因で脳が損傷を受けて、記憶力や注意力が低下したり、感情のコントロールが困難になるなどの症状が現れ、日常生活や社会生活への適応が困難になる症状のことを「高次脳機能障がい」と呼びます。

脳の損傷によって起こる障害ですが、重い意識障がいを伴わない脳しんとう等でも高次脳機能障がいとなることが分かってきています。

また、高次脳機能障がいは、日常生活や社会生活への適応が困難となる一方、肢体不自由など身体的な後遺症がないときは、外見からは症状が分かりにくい、本人の自覚症状が薄いことも多いなどの実状もあり、周囲からも理解されにくいことから、「見えない障がい」とも言われています。

原因となる疾患	① 外傷性脳損傷（交通事故、転倒、スポーツ事故等） ② 脳血管疾患（脳梗塞、脳出血、くも膜下出血等の脳卒中） ③ 脳腫瘍、脳炎（ヘルペス脳炎、日本脳炎）、低酸素脳症など
---------	--

### 2 高次脳機能障がい者への対応

脳損傷以前の記憶があり、何も変わっていないように見えるのに、今まで当たり前に行っていたことができず、今やったこともすぐに忘れてしまう、うっかりミスが多い、意欲がわからない、人間関係づくりが不得意になる、感情のコントロールができない等の症状に、本人や家族が悩まされたり職場等でのトラブルが発生することがあります。

また、脳損傷以前に獲得したものは失われていないものも多いため、これまでの生活や人生観などを尊重した対応に心掛けましょう。

### 3 高次脳機能障がい者への配慮

高次脳機能障がいによる症状は多種多様であり、日常生活に及ぼす影響も個人差があります。また、自分が障がいを持っていることに対する認識がうまく出来ず、障がいがないかのような言動をされることがあります。そのため、本人が置かれている状況や症状を理解した上で、本人に合った配慮が求められます。大切なことは、周囲の『理解』です。

## ポイント・事例

### 1 高次脳機能障がい の主な症状

記憶障がい	新しいことが覚えられない。よく物忘れをする。
注意障がい	同じミスを繰り返す。同時に複数のことができない。
遂行機能障がい	スケジュールや計画の手順が決められない。急な変更に対応できず混乱する。
社会的行動障がい	イライラしやすい。感情的になりやすい。やる気が起きない。

### 2 コミュニケーションのポイント

- (1) 短い文章で、言葉だけでなく視覚的にも説明してください。  
何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられないときは、単文、単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図なども有効です。
- (2) 理解できているか頻繁に確認してください。  
二つのことを同時にしようとすると混乱するので、何かを頼むときは、一つずつ、ゆっくり、示しましょう。
- (3) 多くの課題は避け、具体的に説明してください。  
物事の優先順位を決められないときには、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。  
準備や手順は、紙に書いて説明した方がよい場合もあります。
- (4) 指摘はしても、責めたりしないでください。  
我慢や感情を抑えることができないため、ささいなことで怒ったりすることもあります。また、脳疲労により、疲れやすい傾向があります。  
イライラする原因になることは、避けましょう。

### 3 高次脳機能障がい者 に対して配慮するポイント

- (1) 約束などは、メモやカレンダーを活用してください。  
記憶障がいのために、口頭の説明だけでは忘れてしまう場合があります。大事な約束や事柄は、本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。
- (2) 気が散りやすい様子なら、環境刺激や情報を少なくしてください。  
騒々しいところで対応すると、周囲の音や動きで物事に集中できずに、話の内容が理解できない、自分の考えもまとまらないというような状態になることがあります。
- (3) 感情のコントロールが不得意な人には、静かな場所や落ち着ける時間を作ってください。  
疲労やいらいらする様子がみられたら、一休みして気分転換を促すようにしま

す。

(4) メモや地図などを携帯していないか本人に確認してください。

口頭で用件をうまく説明できない人の中には、メモや携帯電話を活用していることがあります。また、道順を忘れることもあるため、地図を携帯していることもあります。いずれも持参していること自体を忘れていることもあるため、本人に携帯していないか確認することで思い出すことがあります。

## 難病に起因する障がい

### 考え方

#### 1 難病とは

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれのある疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい疾病です。

平成25年4月から障がい児・者の範囲に、難病が加わり、障がい福祉サービス等の対象となりました。

#### 2 難病に起因する障がいを持つ人への配慮

多くの様々な疾病によりその特性が異なります。また、常に医療的対応を必要とするものが多く、病態や障がいの変化に応じた対応をすることが重要です。

### ポイント・事例

#### 1 難病に起因する障がいを持つ人に対して配慮するポイント

排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛み等状態の変動に応じ、対応の時間や場所の選定について、本人の希望や状態に応じた対応を検討してください。

## 共通の支援

### 考え方

#### 1 対応の基本

- (1) 障がいの種類や程度は様々です。また、障がいの種類や程度が同じでも、障がいの現れ方は一律ではなく、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。個人の障がいの状態に応じた対応をそれぞれ検討してください。
- (2) 外見からは障がいがない場合があります。体のきつさや障がい者の直面する社会的障壁に周りの人が気付いていないことがあることを理解してください。

#### 2 身体障害者補助犬について

身体障害者補助犬法に基づき認定された「身体障害者補助犬」には、盲導犬・介助犬・聴導犬の3種類があります。公共施設、公共交通機関、ホテル、飲食店、病院等では、やむを得ない場合を除き、補助犬の同伴を拒むことはできません。

盲導犬	視覚障がい者の歩行誘導をするための訓練を受けています。障がい物を避けたり、立ち止まって階段や曲がり角を教えたりします。ハーネス（胴輪）をつけています。
介助犬	肢体不自由者の日常訓練を介助するよう訓練されています。起立・歩行・着脱衣の介助を行い、スイッチ類の操作や、指示したものを持ってきてたりします。
聴導犬	聴覚障がい者に生活の中で必要な音を知らせるよう訓練されています。玄関の呼び鈴、ファックスの受信音、車のクラクションなどを聞き分けて教えます。

### ポイント・事例

#### 1 パンフレットを渡すとき

配架棚の高い所に置かれたパンフレットを取って渡し、パンフレットの位置をわかりやすく伝えます。

#### 2 案内のとき

目的の場所まで案内する時は、相手の歩行速度に合わせた速度で歩き、前後・左右・距離の位置取りについて、相手の希望を聞きます。

### **3 座席決めるとき**

- (1) その人の障がいの状態から、頻りに席を離れる必要があるときは、会場の座席位置を扉付近にします。
- (2) スクリーンが見えづらいときは、スクリーンがよく見えるよう、スクリーンに近い席を確保します。

### **4 疲れがみてとれるとき**

疲労を感じた人から、別室での休憩の申し出があったときは、別室での休憩をすすめます。別室の確保が困難であったときは、その人に事情を説明し、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作ることに努めます。

### **5 意思の確認のとき**

- (1) 同伴者がいても本人の意思はできるだけ本人に確認することが大切です。時間が掛かっても本人から話を聞いてください。
- (2) 状況に応じ、絵カードを活用して意思を確認します。

### **6 説明するとき**

相手にわかりやすい説明を心がけ、状況に応じて、比喩、暗喩、二重否定表現を用いないようにします。

### **7 順番を待たせているとき**

- (1) 状況に応じて、周りの人に理解を求め、手続き順を入れ替えます。
- (2) 周りの人に理解を求め、その人の順番が来るまで別室や席を用意します。

### **8 駐車場で案内をするとき**

- (1) 口頭での案内だけでなく、必要に応じてボード、貼り紙での案内をします。
- (2) 車両乗降場所を施設出入口にできるだけ近い場所にします。
- (3) 障がい者の来庁が多数見込まれるときは、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更するなどします。

### **9 緊張で発作が起きたり、大声が出るとき**

他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作が起きたり、不随意の発声があるときには、その人に説明して、本人の希望や施設の状況に応じて別室を準備します。

## 10 会議等に委員の理解を援助する援助者が必要なとき

非公表又は未公表情報を扱う会議においても、援助者に対し、障がいのある委員と同じく、会議内容の情報管理を求めた上で、同席を認めます。

## 11 市主催の講演会や研修会等の募集を行うとき

手話通訳や要約筆記の必要の有り無しの確認や車いすでの参加者の確認をします。

市主催事業において、手話通訳や要約筆記が必要な場合は、福祉課障がい福祉係へ連絡をお願いします。「太宰府手話の会」「太宰府要約筆記の会ちくし」へ依頼します。

## 12 補助犬を同行されているとき

補助犬を受け入れるのに、特別な用意は必要ありません。補助犬と使用者は、訓練により、社会で生活する上での必要なマナーを身につけています。

(1) まず、どのような援助が必要か確認してください。

受け入れ側が気をまわし過ぎると、かえって使用者に負担をかけることとなります。必要な援助の内容を確認し、依頼されたことを手伝います。

(2) 補助犬の目印（表示）

補助犬は、犬種や認定番号等を記載した表示をつけています。また、施設等を利用する際、使用者は補助犬であることを証明する書類を携帯し、関係者から請求があれば提示することが義務付けられています。

(3) 補助犬の管理責任

使用者には、補助犬の衛生や行動を管理する責任があります。万が一、補助犬による迷惑行為があったときは、使用者に迷惑行為があったことをはっきりと告げてください。

(4) 周囲にいる人にも理解してもらうことが大切です。

周囲にいる人とのトラブルを避けるためにも、補助犬についてしっかり説明し、理解してもらうことが重要です。犬が嫌いな人、アレルギーのある人がいたときは、座席の配置等に配慮してください。

## 障がい者に関するマーク

障がい者に関するマークには、主に次のようなものがあります。  
ご理解・ご協力をお願いします。

マーク・名称	表す意味など	関連団体等
身体障害者標識 (障がい者マーク) 	肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークです。 やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられることになります。 このマークの表示については、努力義務となっています。	各警察署 交通課
聴覚障害者標識 	聴覚障がいであることを理由に運転免許に条件を付されている人が運転する車に表示するマークです。 やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられることになります。 このマークの表示については、義務となっています。	各警察署 交通課
障害者のための国際シンボルマーク 	障がい者が容易に利用できる建物、施設であることを明確に表すためのマークです。 建物の規定など、マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。 <b>※このマークは、「すべての障がい者を対象」としたものです。</b> とくに車椅子を利用する障がい者を限定し使用されるものではありませんが、一部誤った使用がされていることがありますので、ご注意ください。	財団法人 日本障害者リハビリテーション協会

マーク・名称	表す意味など	関連団体等
盲人を表示する 国際マーク 	視覚障がいを示す世界共通のシンボルマークです。 このマークは、手紙や雑誌の冒頭、あるいは歩行用に自由に使用してよいとされています。	世界盲人 連合
聴覚障害者 シンボルマーク (耳マーク) (国内) 	聴覚障がいの人であることを表す国内で使用されているマークです。 聴覚障がいの人には見た目には分からないために、誤解されたり、不利益になったりするなど、社会生活のうえで不安が少なくありません。 預金通帳、診察券などにこのマークが貼付されているなど、マークの提示をされた場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。 ※このマークは、聴覚障がいの人が自発的に使用するものです。法的拘束力はありません。	愛知県難 聴・中途 失聴者福 祉連合会
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。 身体障害者補助犬とは、盲導犬・介助犬・聴導犬のことを言います。 「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストラン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。 補助犬はペットではありません。体の不自由な人の、体の一部となって働いています。社会のマナーもきちんと訓練されていますし、衛生面でもきちんと管理されています。 お店の入口などでこのマークをみかけたり、補助犬を連れている人を見かけた場合は、ご理解・ご協力をお願いいたします。	厚生労働 省社会・ 援護局

マーク・名称	表す意味など	関連団体等
<p data-bbox="256 344 437 423">オストメイト マーク</p> 	<p data-bbox="517 344 1190 521">人工肛門・人工膀胱を使用している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。オストメイト対応トイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p> <p data-bbox="517 539 1190 667">このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、御理解、御協力をお願いいたします。</p>	<p data-bbox="1238 344 1362 521">社団法人 日本オスト ミー協 会</p>
<p data-bbox="256 741 437 819">ハートプラス マーク</p> 	<p data-bbox="517 741 1190 965">「身体内部に障がいのある人」を表しています。身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、免疫機能)の障がいをお持ちの人は外見から分りにくいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p data-bbox="517 983 1190 1111">内部障がいの人の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、といったことをじっと我慢されている人がいます。</p> <p data-bbox="517 1128 1190 1256">このマークを着用されている人を見かけた場合は、内部障がいについて理解し、配慮する必要があります。</p> <p data-bbox="517 1274 1190 1352">※このマークは、内部障がいの人が自発的に使用するものです。法的拘束力はありません。</p>	<p data-bbox="1238 741 1362 1111">内部障 害・内部 疾患の 暮らしに ついて考 える ハ ートプラ スの会</p>

## 白杖シグナル運動について

「白杖シグナル」とは、視覚に障がいのある方が、外出先で道に迷ったり不安な時や災害時など何か困った際に、白杖を頭上50cmに掲げて周囲に助けを求める合図のことです。

このシグナルは、社会福祉法人福岡県盲人協会が提唱し、現在、全国的な普及・啓発を目指して、「白杖シグナル」運動として取組を進めているものです。

皆さんも、まちかど等で白杖を掲げている人を見かけたら、「どうしたのですか」とすすんで声かけをしてください。（福岡県HPより）



## 福岡県「ヘルプカード」について



おもて



うら

障がいのある方、認知症のある方、妊娠している方などの中には、手助けが必要であっても「外見では不自由や障がいに気づかれにくい人」、「コミュニケーションがうまくできずに、なかなか伝えられない人」がいます。このため、福岡県では、このような方々が身につけておくことで、周囲の人が困っていることにすぐに気づくことができるよう、「ヘルプカード」をつくりました。

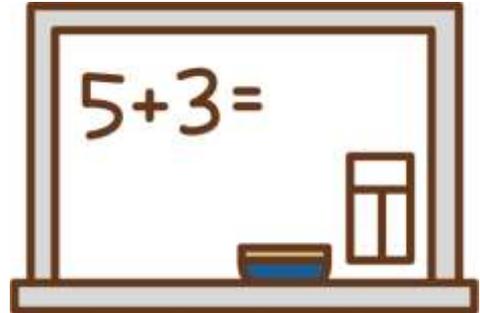
この「ヘルプカード」には、その方が手伝って欲しいことが書かれています。街でヘルプカードを身に付けた人が困っているように感じたら、ぜひ手助けをお願いします。

「ヘルプカード」の導入は、都道府県では東京都に次ぎ、全国で二番目です。

県民の皆さんとともに、県内に思いやりの輪を広げ、誰もが住み慣れた地域で安心して生活していただける共助社会を目指してまいります。（福岡県HPより）

## コミュニケーション支援ボードの使い方

要点を、わかりやすく、  
大きな文字で、書きましょう。  
補聴器や人工内耳を使っている人は、  
周りがうるさいと音声を聞き取ることが難しいので、  
静かなところへ移動するか、  
このボードを使って話してみてもいいですか。



太宰府市障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

平成 28 年 4 月 1 日

発行 太宰府市市民福祉部福祉課障がい福祉係

〒818-0198

太宰府市観世音寺一丁目 1 番 1 号

TEL 092-921-2121

FAX 092-925-0294