

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する
可児市職員対応要領

平成 28 年 3 月制定

令和 6 年 3 月改定

可 児 市

目次

| | |
|------------------------------|----|
| 第1章 総論 | |
| 1 趣旨 | 1 |
| 2 対応要領の対象範囲 | 2 |
| 3 法が定める障がい理由とする差別の禁止 | 2 |
| 4 法が対象とする障がいのある人 | 4 |
| 第2章 障がい理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮 | |
| 1 障がい理由とする不当な差別的取扱いの禁止 | 5 |
| 2 合理的配慮の提供 | 7 |
| 第3章 対応の心構え | 9 |
| 第4章 障がいの理解と考えられる配慮 | |
| 1 身体障がい | |
| (1) 視覚障がい | 12 |
| (2) 聴覚障がい | 15 |
| (3) 肢体不自由 | 18 |
| (4) 内部障がい | 20 |
| 2 知的障がい | 23 |
| 3 精神障がい | 26 |
| 4 発達障がい | 29 |
| 5 高次脳機能障がい | 31 |
| 6 難病を原因とする障がい | 33 |
| 第5章 差別を解消するための体制 | 34 |
| 第6章 職員等への研修・啓発 | 37 |

【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）

厚生労働省 みんなのメンタルヘルス 総合サイト

厚生労働省 政策レポート 「発達障害の理解のために」

※ 障害（がい）の表記について

法令等の名称及び条文、固有名称以外は、害の字を平仮名で表記しています。

第1章 総論

1 趣旨

平成28年4月1日から「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）」が施行されており、令和3年6月に公布された一部改正法が、令和6年4月1日から施行されます。

この法律は、障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における障がい者を理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、すべ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つなげることを目的としています。

この対応要領は、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。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、職員が法の趣旨や内容を理解し、障がいのある人に対して、適切に対応するための基本的な考え方や必要な事項を定めるものです。

可児市において、障がいのある人が安心して暮らしていくことができ、障がいのある人やその家族の方にとって、「住みごこち一番・可児」となるよう、障がいのある人の立場に立って合理的な配慮を提供し、相互に人格と個性を尊重しあえるような地域づくりを進める必要があります。そのためにはまず、可児市職員が率先し、障がいのある人が地域で生活するために障壁となっている事柄を取り払うための努力をしなければなりません。

職員の皆さんには、すべ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、この対応要領を日々の業務の参考としてご活用ください。

■ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

（地方公共団体等職員対応要領）

第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領を定めるよう努めるものとする。

2 対応要領の対象範囲

(1) 対象となる職員

全ての市職員（再任用職員、期間業務職員、任期付職員、非常勤嘱託員等全ての雇用形態を含みます。）とします。

この対応要領は、職員が遵守すべき服務規律の一環として定めています。

(2) 受託事業者等

本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち、市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に沿って、適切な対応をするとともに、業務に従事する職員が、この対応要領に準じて適切な対応を行えるよう、必要な措置を講じるものとします。

3 法が定める障がいを理由とする差別の禁止

法では、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供を、第7条で行政機関等の義務（第8条で事業者の義務）として定めています。

詳しくは第2章で説明

■ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(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(注1)の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、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。

【用語の解説】

(注1) 社会的障壁・・・私たちは日常生活や社会生活を送る上で普段は支障とならないことも、病気や事故で身体や脳の機能がうまく働かなくなると、これまで支障とならなかったことが、障壁となります。以下のような例を考えてください。

- ▼ 足が不自由になると、車いすで移動する際に階段が上れなくなる。
(エレベーターがあれば上の階に移動できる。)
- ▼ 目が不自由になると、郵送されてきた書類の内容が読めなくなる。
(点字の文書であれば目が見えなくても内容が理解できる。)
- ▼ 耳が不自由になると、相手の話している内容が聞き取れなくなる。
(相手が筆談や手話など、音声以外の方法で伝えてくれれば内容が理解できる。)

このように障がいのある人が、日常生活や社会生活において制限を受ける状態を社会的障壁と言います。障がいのある人は機能障がいによってのみ制限を受けるのではなく、社会において必要な配慮が得られないために多くの制限を受けています。

この社会的障壁は「施設、建物が障がいのある人にとって利用しにくい」という事物の障壁だけでなく、以下のような障壁があります。

<制度> 利用しにくい制度など

例) 医療費が高くて必要な医療が受けられない、
行きたい学校に障がいがあるという理由で入学できないなど

<慣行> 障がいのある人の存在を意識していない慣習、文化など

例) 障がいがあるからといって、冠婚葬祭などの行事に参加させないなど

<観念> 障がいの人への偏見など

例) 「障がいのある人は病院や施設にいた方が幸せだからずっと病院や施設にいればいい」といった間違った考えなど

4 法が対象とする障がいのある人

対象となる障がいのある人は、以下の障がいのある人であって、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人です。

- 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（高次脳機能障がい、難病に起因する障がいを含む。）

【留意事項】

- 障害者手帳の所持者に限りません。
- 法では、障がい児も対象としています。障がい児には、成人で障がいのある人とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

なお、市が事業主としての立場で労働者である障がいのある人（障がいのある職員）に対して行う差別解消のための措置については、法とは別途、障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）及び地方公務員法の定めるところによるものとされています。（法第13条）

1 障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止

(1) 基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、事務・事業について諸事情が同じ障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うことです。

法は、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、提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない人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を禁止しています。

なお、障がいのある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。したがって、次のようなことは、不当な差別的取扱いには当たりません。

- 障がいのある人を障がいのない人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ない人との異なる取扱い
- 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等を確認すること

(2) 正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるかどうかの判断は、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、そ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場合です。

正当な理由に当たるか否かについて、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、損害発生防止等）及び本市の事務・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。

なお、各職場において、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し、理解を得るよう努めるものとします。

■ 不当な差別的取扱いの具体例

- 障がいのある人に対し、「窓口が混んでいる」という理由で、窓口の順番を後にする。
- 盲導犬を連れている視覚障がいのある人に対し、盲導犬同伴での施設の利用を断る。
- 耳の聞こえない人に対し、「筆談に時間がかかる」という理由で、相談を受けない。
- 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を拒む。
- 障がいがあるために特別な介助が必要だからという理由で、どうしたら参加できるかを検討もせず、行事やイベントの参加を断る。

■ 正当な理由があると考えられる事例】

- 目印となるハーネス（胴輪）をつけていない盲導犬について、使用者に使用者証を提示するように伝えたが断られたため施設の利用を断った。
- 耳の聞こえない人が手話によるコミュニケーションの方法を求めたが、その施設には手話通訳のできる者がいないため、当面行える代替手段として筆談など他のコミュニケーション手段を提案した。
- 心臓機能に障がいのある方が、体に負担のかかるイベントに参加を希望したが、主治医から許可が得られず、身体や生命の保護のために参加を断った。
- 講演会、映画、コンサートなど、観客が視聴するためには静寂を必要とするイベントにおいて、障がいの特性上、大きな声をだしてしまう人の入場を断らざるを得なかった。

2 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「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。

つまり、障がいのある人、一人一人が社会参加するために必要なことを考えて、障がいのある人の申し出により、その状況に応じた変更や調整などを、お金や労力などの負担がかかりすぎない範囲で行うことです。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等がその事務・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、必要かつ合理的な配慮を行うことを求めています。

合理的配慮は、障がいのある人が日常生活や社会生活において受ける制限は、障がいのある人自身もつ障がいのみ起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生じるとする、「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

(2) 合理的配慮の提供

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。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、双方の話し合いによる相互理解を通じて、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、環境の整備を考慮に入れることにより、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、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により意思はあるがうまく伝えられない場合、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まれます。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、介助者等を伴っておらず、意思の表明が容易にできない場合でも、明らかに社会的障壁の除去を必要とすれば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取り組みに努めます。

（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。

- 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

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。

■ 合理的配慮の具体例

- 乗り物への乗車に当たって職員が手助けをする。
- 車いす利用者のための段差の解消のためのスロープ（渡し板）を提供する。
- 目の見えない人に対し、窓口まで誘導する。
- 目の見えない人が選挙で点字投票できるよう、職員が点字器の理解をする。
- 目の見えない人に文書を読み上げる、耳の聞こえない人に筆談を行うなど、コミュニケーション手段による配慮を行う。
- 手が不自由な方が書類を記入する時に職員が書類を押さえる。
- 知的障がいのある人にわかりやすい言葉で説明し、わかりやすい案内を行う。
- 精神障がいのある人が働く時に勤務形態、勤務時間など柔軟な労働環境を提供する。
- 発達障がいがあり、周りの刺激に敏感で、騒がしい場所が苦手な人に個室を用意する。

第3章 対応の心構え

基本となる対応の心構えです。ここで記載されていることは、障がいのある人に対してのみならず、市民と接する際に必要な「相手への思いやり」です。

(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。
- 介助の方や手話通訳の方等ではなく、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、必要に応じて介助の方等の意見も聞くようにします。

(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。

- 窓口にみえた方に積極的に注意を払い、困っている様子があればこちらに手助けをする用意がある姿勢を示します。
- その人にとって「どのような手助けが必要か」をうかがいます。中には口で話すコミュニケーションができない方がいますが、そこで諦めず、コミュニケーションの方法を変えてみるなどして、意思を確認します。

(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、「明確に」「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。

- 相手の話をよく聞き、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。
- 想定していないことがおきても、素早く柔軟に対応します。

(5) 意識して差別用語を使わないようにします。

- 無意識のうちに、相手に不快を与えるような差別的な言葉を使ってしまうことがあるかもしれません。相手からそのような指摘を受けたときは、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応にいかします。また、職員間で気づいた場合には見過ごさず、お互いに注意しあい、意識して差別用語を使わないようにします。

～視覚障がいのある人からの意見より～

水道工事の際に、プラグをねじ込んで水を止めることを「めくらにする」と言われ、不快な思いをした。

こうした表現は意識をしてやめましょう。他にも「ちんば」、「かたわ」、「つんば」、「きちがい」などが差別用語にあたります。

(6) 「障がいがある人」である前に「1人の人間」です。

- 知的障がいがある成人に障がいがあるからといって、子ども扱いするような特別扱いした言葉は使わないようにします。

(7) プライバシーには立ち入らないようにします。

- 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、守秘義務を徹底します。

第4章 障がいの理解と考えられる配慮

障がいは様々であり、それらを一辺倒に理解できるものではありません。対応もそれぞれ異なります。それらすべてを理解するのは簡単なことではありませんが、まずは関心を持つことが配慮への第一歩となります。この章では、主な障がいの内容や特性、考えられる配慮を記載します。

なお、ここで記載する【当事者・家族の声】は、可児市内の障がい者団体等にヒアリングを行ったなかで、当事者やその家族の方から実際にあがった意見を含んでいます。

■ 障がいの有無について

相手に障がいがあることが、外見や素振り等の形として目に見える場合と、障がいがあることを自ら開示してもらわないと、すぐには分からない場合があります。なかには障がいがあることを、隠している人もいます。

こうした場合、「障がいがあるかどうか分からないのに配慮ができないのでは？」という疑問が生じますが、法における合理的配慮は「自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」に個別に行われるものです。相手が配慮を求めているのに、障がいの有無を確かめる必要はありません。また、障がいがあることを確認した場合でも、不必要に障がいの原因や内容を聞かないようにしましょう。

今すぐに合理的な配慮ができない場合でも、障がいのある人が行政サービスを利用する際に障壁があり、取り除くことが適当であると判断した場合にはその方法について検討しなければいけません。

1 身体障がい

身体の障がいも様々で、身体のどの機能に障がいがあるかによっても、困りごとや対応が異なります。以下に、主な身体障がいを種別ごとに説明していきます。

(1) 視覚障がい

視力、視野、色覚などの障がいにより、生活に支障をきたしている状態です。全く見えない方もいますし、視力があっても見えづらさを抱えている方もいます。見えづらさには「見える範囲（視野）が狭い」「特定の色が区別できない」「光をまぶしく感じる」「薄暗い所で見えにくい（夜盲）」等の状態があり、それらが合わさっている場合もあります。物の位置関係を把握できず、移動することが困難だったり、さまざま生活のしづらさを抱えています。

【主な特徴】

▼ 音声情報が中心

視覚情報を得にくいため、視覚以外の情報が頼りとなります。例えば、音声や触った感触等の情報です。私たちは当たり前のように常に膨大な視覚情報を脳へ送っていますが、目を閉じてみて、感じ取れる情報がどれくらい違うか試してみてください。

▼ 文字の読み書きが困難

市役所ではさまざまな文書の記入を求められますが、視覚障がいの多くの方は、文字の読み書きが困難です。

▼ 移動が困難

視力が低い、または全く見えない場合には、物の位置関係を把握できず移動することが困難です。何度も繰り返し移動した生活空間では見えない状況でも移動ができますが、いつも置いてある場所が変わってしまうとつまづいてしまいますし、慣れていない場所へ行くときガイドが必要です。

【障がいに配慮した対応】

▼ 声のかけ方

名前を知っていれば、名前呼びかけましょう。（誰に声をかけられているか分からない。）指示語「これ」「あれ」ではなく「名称」で伝えましょう。書類等は「見せて」伝えるのではなく、「口で説明」して伝えます。

▼ 代筆による書類の記入

代筆が可能な書類であれば、職員が代筆をしてください。どうしても自筆の署名が必要な場合には、筆記用具を持っていただき、手を取って書く位置を伝える等の配慮が必要です。また、書類を読んでほしいという希望があった場合には、希望箇所を読み上げ、要旨が伝わるようにします。

▼ 色彩の配慮

人間の網膜には3種類の錐体細胞があり、それぞれ赤、緑、青を感じる視物質を持っています。このうちどれかの機能が損なわれた状態を色覚障がいといいます。特に

赤と緑を感じる視物質の遺伝子に変異を生じている「赤緑色覚障がい」が多数を占めています。こうした方にとって、赤と緑、黄色と黄緑は見分けにくい組み合わせです。

色の区別で表示したり説明したりするときは、明度も対比、暖色寒色も対比させるように心がけます。

▼ 点字、音声、拡大文字

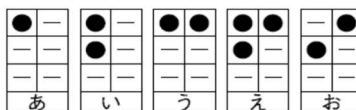
点字は、指で触って読む文字です。視覚障がいのある人が必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の人は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

- ・ 視覚障がいのある方が選挙において点字投票を希望された場合は、点字器、鉄筆、点字用投票用紙を用意し、投票台まで誘導します。
- ・ 会議資料等を事前に送付する際には、読み上げソフトに対応できるように、電子データ（テキスト形式）提供します。
- ・ 拡大文字の文書を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。

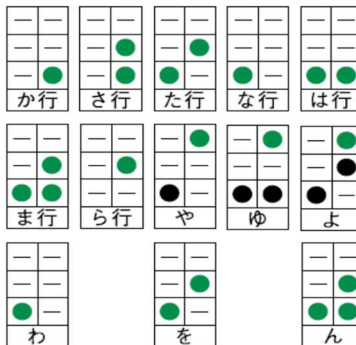
点字の法則

- ・ 点字は、縦3点、横2列の6つの凸点の組み合わせによって構成されている文字です。
- ・ 点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組合せで文字を表しています。
- ・ 点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいきます。
- ・ 点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマの構成と似ています。

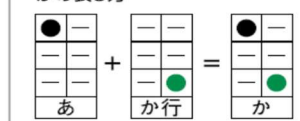
・ 基本になる●母音(あ行)



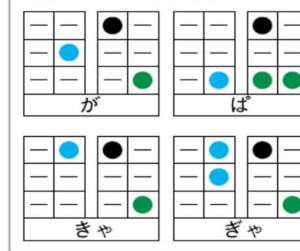
・ 基本になる●子音



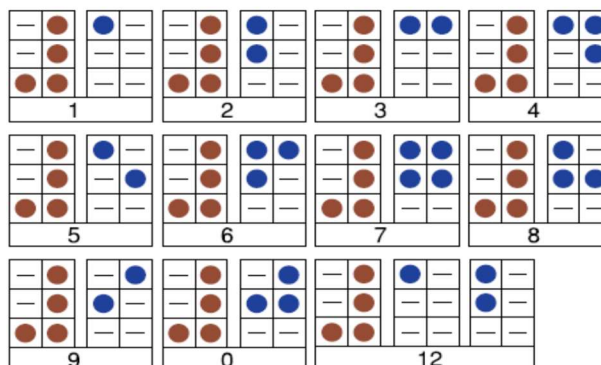
・ かの表し方



・ 濁音は⑤の点、半濁音は⑥の点、拗音は④の点を書いてから、清音を書いて2マスで表します



・ 数字は、●数符を前置した数字記号で表します。
二桁以上の数字は最初にだけ数符を付けます。



▼ 白杖の理解

白杖には視覚障がいのある方が路面や障がい物を認知する役割や、他の方に視覚に障がいがあると知らせる役割があります。白杖を頭上に掲げた場合は、視覚障がいのある方が助けを求めているサインです。どんなことに困っているか声をかけます。



▼ 誘導の方法

視力が低い、全く見えない方を誘導する場合、障がいのある方に誘導者の肘を持ってもらうという方法があります。しかし、誘導の方法も様々で、中には「体に触れずに声で誘導してほしい。」という方もいますので、実際にその方に合った誘導の方法を確認します。

▼ 点字ブロックの理解

道路に設置してある点字ブロックは、視覚障がいのある方の目印になるものです。点字ブロックには、点状ブロック（分岐点）と線状ブロック（線の方向に進行可能）があります。ブロックの上または周囲に障がい物を置かないようにします。白杖を持って触察している方がいたら、道を譲る等の配慮をします。

【当事者・家族の声】

<不当な差別的取り扱い事例>

- 書類が書けないのに、書いてくれと言われたことがある。
- 白杖を使い散歩している際、子どもに不審者のように言われたことがある。

<配慮や工夫が必要な事例>

- 災害時要援護者台帳に登録を考えたが、健常者が災害時にどのくらい手を回せるか分からないため登録をやめた。避難所内では、誰かに案内してもらわないと分からないので、かえって不安。災害時でも自分で分かる自宅にいた方がいいのか？
- 選挙の投票で困ることが多い。鉛筆を持ってきたり、点字機の使い方を知らない職員が殆どで、スムーズに投票できない。鉛筆でなく、鉄筆をもってほしい。点字機の使い方を周知してほしい。
- 目が見えないので書類が読めない。点字で書類を作ってほしい。
- 道路でのトラブルが多い。視覚障害者が渡れる信号機が可見市には少ない。音響シグナル（音のでる信号機）を増やしてほしい。
- 白杖を理解していない人が多い。子どもを教育する段階で周知すべきである。
- 庁内で視覚的な案内だけでなく、音声案内を取り入れてほしい。
- 福祉支援課以外の職員にも、目が見えないことを周知してほしい。
- マイナンバーカードや健康保険の被保険者証などを、目が見えなくても触って分かるようにしてほしい。

(2) 聴覚障がい

耳の疾患などにより、先天的もしくは後天的に聴力に異常をきたしている状態です。全く聞こえない方もいますし、音がしているのは分かっても言葉として認識できない方もいます。聞こえ方はさまざまです。

耳が聞こえない方のうち、先天的に重度の聴覚障がいがあり、手話などでコミュニケーションを取って日常生活を送る方を「ろう者」、加齢・病気・事故などが原因で後天的に聞こえが低下した方を「難聴者」と呼びます。また、音声語を獲得して以後に聴力を失った方を、「中途失聴者」と言います。聞こえづらさの程度や、耳の病気を発症した年齢などによって、話ができる方と話が全くできない方がいます。

【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。

▼ 視覚情報が中心

耳が聞こえないため、音声以外の情報が頼りとなります。受付の呼び出し音、他の人が話しかける声、管内の放送、車の通る音などが聞こえず、音のない世界で生活しているため、目に見える情報に注意を払わなければなりません。音声による情報が飛び交う会議や講演会など、さまざまな場面で孤立してしまいがちです。

▼ 伝音声難聴と感音性難聴

難聴は聴覚のどの部分がうまく機能していないかによって、伝音性難聴と感音性難聴に分かれます。伝音性難聴は外耳から中耳にかけて空気の振動を増幅して伝えていく機能に支障がある状態です。感音性難聴は内耳から聴神経にかけて振動を電気信号に変換して脳に送る機能に支障がある状態です。また、両方の機能に支障がある状態を混合性難聴と言います。

▼ 声に出して話せても聞こえているとは限らない

難聴者の方は一度音声による言語を習得しているため、発声できたり話ができる方がいます。発声できたり話ができるため、聞こえると誤解されがちですが、健聴者と同じようには聞こえていない場合があります。

▼ 補聴器をかけているからといって聴こえているとは限らない

耳に補聴器を着けていることは、外見から分かりますが、補聴器を着けているからといって明瞭に聞こえているとは限りません。これは感音性難聴を考えていただくと分かります。感音系の器官がうまく機能せず、補聴器で音を大きくしても、電気信号が意味のある音（言葉など）に変換されて脳に伝わっていかないためです。「補聴器があるから聞こえるだろう」と考えて話すのは間違った対応です。

▼ コミュニケーションの方法はさまざま

聴覚障がいの人すべてが手話を使うわけではありません。失聴時期も幼児期から高齢期まで幅広く、聴力・コミュニケーションの方法はさまざまです。

手話以外にも筆談、口話（声を出して話をする）・読話（相手の口の動きを見て話を読み取ること）、空文字、指文字、身振り手振りなどさまざまなコミュニケーションの方法があります。

【障がいに配慮した対応】

▼ コミュニケーションの方法を確認する

人によりコミュニケーションの方法は異なるので、手話通訳を通じてやり取りをした方がいいのか、筆談がいいのかなど、どのような方法によればいいのか本人の意向を確認します。

手話での対応を求められた場合には、速やかに福祉支援課障がい福祉係の手話通訳者に連絡してください。

▼ 音声でのコミュニケーションができる方には

「このくらいの声の音量で聞こえますか？」と尋ねます。相手が聞きやすい音量でゆっくり明瞭に話します。また左右の聴力に差がある人もいますので、聞こえやすい方はどちらか確認します。

聴覚に障がいのある人は、聞き返すのを遠慮してしまいがちです。「こちらの伝えたい内容は分かりましたか？」と確認することも必要です。

環境によって聞こえ方は大きく変わります。雑音の多い場所や反響の多い場所は聞き取りが困難なので可能ならば避けましょう。

▼ 口話・読話

聴覚に障がいがある人と分かった場合、口話・読話ができるか否かは別として、口の動きを見せる配慮をします。マスクをしていれば外して、ゆっくりと大きく口の動きを見せます。聴覚障がいに詳しい知識がなくても、どなたでもできる配慮です。複数人で応対する場合、誰がこれから伝えようとしているかを分かりやすく合図やジェスチャーで知らせてから話すようにします。

▼ 筆談

音声での聞き取りができない場合、紙や筆談用磁気ボードに伝えたい内容を書いて筆談でやり取りを行う提案をします。筆談はなるべく簡潔に記載し、相手と交互で書き合います。難しい言葉は、最初から分かりやすい言葉に置き換えて伝え、分からない様子があったら、別の表現や言い回しを使います。

▼ 手話

ろう者は手話を母語としています。これは、日本語とは全く違った文法体系を持つ言葉です。そのため、筆談でも話が通じない方もいます。そのような方には手話通訳者（福祉支援課に設置）に通訳を依頼しましょう。手話通訳者がいる時でも、ろう者に向かって話しかけましょう。通訳がついてこられるように話と話の間に適度に間をおきましょう。

▼ 問い合わせはFAX等でもできるようにする

問い合わせは電話番号だけでなく、ファクシミリやEメールでもできるようにします。問合せ先には、FAX番号及びEメールアドレスを併記するようにします。

【当事者・家族の声】

<不当な差別的取り扱い事例>

- 健聴者に伝えるのと同じ情報量を伝える努力をしてほしい。聴覚障がいと分かると、健聴者には伝えることも「そんなに重要なことではないからいいよ」と面倒がって伝えようとしない。これこそが差別。

<配慮や工夫が必要な事例>

- 手話講座に各課から1人でも参加してもらい、少しでも聴覚障がい者のことを理解して、対応できる人を増やしてほしい。市が率先してそのような姿勢を見せれば、民間の事業者の模範となるはず。
- 既に、手話講座に参加したり、手話が少しでもできる人が市職員にいるが、誰が手話ができるかわからない。「手話ができる」ことを示すバッジを付けてはどうか？
- 図書館やアラーで本を読んでいて、閉館になっても管内放送が聞こえないため、閉館になったことが気付かず、声を（手を）かけてもらわないと分からなかった。
- 火災報知機や地震速報のアラームなど、災害の危険を知らせるものは「音」が殆ど、光で知らせるものがない。
- 市が実施している防災訓練で、実際に障がいのある人、例えば聴覚障がいのある人に対して手話通訳者や要約筆記者により必要な情報を伝えて誘導する模擬訓練をしてはどうか？
- 市の案内・通知に電話番号しか書いていない場合がある。FAXの番号も必ず載せてほしい。例としては「窓口の説明で分からないことがありましたら、FAXで質問してください」など。
- 飲食店で聴覚障がいと分かり、さりげなく配慮してくれた。マスクをしていたら、外して、口の動きを見せて、ゆっくり話す。それだけでも助かる。
- 手話を知らない聴覚障がい者のために、講演会などで要約筆記や音声認識アプリなどを使って、話されている内容を文字で伝えてほしい。

(3) 肢体不自由

体の動きに関する器官（手足・胴体・体幹に関わる部位）が疾病や事故によって、損失したり、動かすことが難しくなる状態です。物を持つ、移動するなど日常生活に欠かせない動作ができなくなるため、補装具（注1）で機能を補ったり、他者の支援が必要となります。

（注1） 補装具・・・車いす、杖、歩行器、義手・義足等の身体的欠損を補う福祉用具

【主な特徴】

▼ 移動が困難な場所がある

足が不自由な方は、杖や歩行器、車いすを使用するなどして移動しますが、そのような補装具を使用しても、健常者と同じようには移動ができない場所があります。例えば、車いすを自分で操作できても、段差や階段があると他者の支援がないと先に進めない等です。また、車いすは必要なく、杖や歩行器で立って移動される方でも健常者と同じようなスピードでは移動はできません。

車いすを使用されている人は、高いところには手が届きにくく、床のものは拾いにくいです。

▼ 物を運んだり、字を書くのが困難

手が不自由な方は、物を掴んだり運ぶのが難しくなります。服を着替えたり、封筒を開けたり、かばんから荷物を出したり、字を書くのに時間を要したり、他者の支援が必要となります。

▼ 話すことが困難な人もいる

言語障がいには、構音障がいと失語症があります。構音障がいは、舌や唇の運動麻痺によりうまく発音ができない状態です。失語は、脳の言語領域が何らかの原因で傷ついたため文字による言葉の理解や表出が困難となります。

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。しかし、聞く側に時間をかけて聞く姿勢があれば、伝えることは可能です。

【障がいに配慮した対応】

▼ 移動に関する配慮

- 車いすを使用している人が1人で窓口にみえたら、椅子をどかすなどして車いすの入るスペースを確保します。また、車いすで移動する進路に障害物がある場合は、それをよける配慮をします。
- 車いすを使用している人にとって、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したりせず、必ず、誘導の介助を希望されるかどうか、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。
- 車いすを使用している人がエレベーターから降りる際には、後方に下がるよう配慮をします。

- 配架棚の高いところに置かれているパンフレット等は、取って渡します。
- 杖や歩行器、車いすを使用している人が、1人で移動するのに困っている様子に気づいたら、こちらから声をかけます。
- 足が不自由な方に、エレベーターのない施設に出向いてもらう場合、1階で面談する等の配慮をします。

▼ 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ている感じがして、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。

▼ 物の把持・運搬・書字への配慮

手が不自由な人が、物を掴んだり運ぶのに困っていたら、こちらから「お手伝いしましょうか?」と声をかけます。また、片方しか手が使えない方に書類を書いてもらうときは、職員が書類を押さたり滑りにくいマットを置くなどの配慮をします。

【当事者・家族の声】

<不当な差別的取り扱い事例>

- 差別的な扱いは受けたことはないが、何気なく使った言葉が差別になり得ることを理解してほしい。
- 手が不自由。窓口で短い時間で自署してくれと言われるが、片手では書くのが困難。書類を押さえるなどの動かない工夫をしてほしい。
- 足が不自由。エレベーターのない公民館で2階で会議等をされると大変。

<配慮や工夫が必要な事例>

- 階段の手すりが片方では不十分。障がいによって右手左手で健常な方の手は違うため使えないときがある。
- 移動に時間を要するため、エレベーターの開閉時間が短いと困る。
- 庁外の施設でトイレが和式しかない困る。洋式で手すりがあると助かる。
- 車いすマークの駐車場に、健常者が車を停めている。車いすに乗り移るためには幅が必要。雨降りだと建物の近くや屋根があると停めないと、傘が簡単にさせない。

(4) 内部障がい

内部障がいとは、内臓の機能が疾病によって損失したり、機能に異常を来している状態です。心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう、直腸、小腸、肝臓の障がいなどがあります。内部障がいに共通して言える特徴として、外見ではどのような障がいかわかりにくく、継続的な医療ケアが必要であることが多く、生活場面において制限があるということです。

ここでは内部障がいの概要を説明し、共通した特徴や必要な配慮を挙げます。

[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、動機、息切れ、疲れやすいなどの症状があり、ペースメーカー等を使用している人もいます。ペースメーカーは、除脈性不整脈における調律の異常（脈が遅くなる）を補正する機械です。

[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人もいます。透析とは、正式には血液透析療法といって機械に血液を通して、腎臓でろ過できない血液中の老廃物を人工的に浄化する方法です。

透析には血液透析療法以外にも、腹膜透析療法があります。腹膜透析とはお腹に透析液を一定時間入れて、老廃物を透析液側に移動させる方法です。自宅もしくは職場で透析を行えます。

[呼吸器機能障がい]

呼吸器系の疾患により呼吸機能が低下した障がいで、慢性的に血液中の酸素が不足すると、日常生活においてさまざまな支障があらわれます。息切れのため、運動不足や栄養不良となり、筋肉がやせてしまいます。酸素療法を行っている人は、外出時にも酸素ボンベを携行したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

[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）を造設している人もいます。ストマとは、消化管や尿路を人為的に体外に誘導して増設した開放口です。消化管を消化管ストマ（人口肛門）、尿路を尿路ストマ（人口ぼうこう）と言います。

人が摂取した食べ物は胃で消化された後、小腸・大腸を通過し、直腸で蓄便されます。この消化管の機能が損なわれると、自分で便意を感じ、排便することができなくなります。同様にぼうこうの機能が損なわれると自分で尿意を感じ、排尿することができなくなります。そのため、消化管、ぼうこうに孔を造り、体外の袋（パウチ）に溜めておけるように手術をされている方がいます。

[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で、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で、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。

【主な特徴】

▼ 外見から分かりにくい

内部障がいは、外見から障がいがあることは分かりにくいため、周囲の理解を得づらいたることがあります。例えば、電車やバスの優先席に座ったとき、周囲の理解が得られないなどです。人は様々な臓器がひとつひとつ機能することで初めて生命活動を維持していただけます。その臓器がうまく機能しない場合、多くは代替手段として医療機器や治療で機能を維持しています。

▼ 生活面で制限がある

障がいに応じて生活場面において制限があり、それぞれに配慮が必要です。何気なく行っている行為が影響を及ぼすこともあります。

- 障がいのある臓器だけでなく全身の機能が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況になりがちです。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。
- 呼吸器機能に障がいのある人では、タバコの煙が苦しい人もいます。
- ぼうこう・直腸機能障がいで人口肛門や、人口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対応のトイレを利用されます。

【障がいに配慮した対応】

▼ 特別な医療の内容を理解

心臓機能障がいであればペースメーカー、じん臓機能障がいであれば透析、呼吸器機能障がいであれば酸素療法、ぼうこう・直腸機能障がいであればストマ等、先に記載された医療機器や治療の内容を事前に理解し、支援を求められたときに対応できるようにします。

- ペースメーカーには、特定の電波利用機器の影響を受けて誤動作するおそれがあります。混雑した状況では、携帯電話の電源を切るなどの対処が望ましいとされています。
- 血液透析患者は、週3日、長時間（4時間程度）にわたって治療をしなければいけません。透析は、血圧低下や疲労感などの身体へ大きな負担をかけます。会議の出席など長時間に及ぶ依頼がある場合は、配慮が必要です。

- オストメイトは、パウチに溜まった排泄物を一定時間ごとに便器や汚物流しに捨てる必要があります。このときに、パウチや腹部を洗浄する必要があります。パウチを洗浄するために特別な設備を備えたオストメイト対応トイレが設置してある建物があります。自分が勤務している建物のどこにオストメイト対応トイレが設置してあるかを聞かれた場合に、答えられるようにします。



▼ 負担をかけない対応

症状や体調に応じて、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。例えば、いすのない窓口では、体調に配慮し、いすのあるところに案内し、担当職員が出向いて対応するなどです。

【当事者・家族の声】

< 不当な差別的取り扱い事例 >

- 酸素ボンベを持って歩いているときに、周囲からジロジロと見られたりする。

< 配慮や工夫が必要な事例 >

- 人工透析に配慮して、出席する会議の日程を調整してほしい。飲食ができないことを理解してほしい。
- 心臓機能に障がいがある。他の課に用事があるときに、可能なら職員の方から最初の窓口に出向いてほしい。

2 知的障がい

生まれつき、もしくは発達段階において何らかの原因によって知的機能に障がいがあり、社会生活への適応に困難がある状態です。知能の遅れから生じる行動の特徴と周囲の対応の拙さから生じる行動の特徴（適応困難）があります。自ら適切に支援を求めることができない方もいますので、いじめ・差別・搾取等から擁護しなければなりません。

知的機能の障がいにも程度があります。障がいの程度によっても必要な配慮は異なります。軽度の方で働いている人もたくさんいます。

【主な特徴】

▼ 理解力や表現力が乏しい

視力や聴力に問題がなくても、見たこと聞いたことを整理し、表現することが苦手です。漢字の読み書きや計算が苦手な人もいます。

▼ 記憶の不安定性

自閉症の方で記憶力が秀でている人もいますが、多くの人は、記憶することが苦手です。一度にたくさんのことを言われると混乱してしまいます。

▼ 難しいコミュニケーションが苦手

障がいの程度にもよりますが、軽度の方は日常会話にはそれほど支障がありません。しかし、簡単な表現は理解できても、難しい話や込み入った話になると理解しづらくなります。障がいのない人から難しい言葉や早口で喋られると緊張してしまい、聞き返すと怒られるのではないかという思いから、聞き返したり確認することができなくなってしまうます。また抽象的な理解が苦手です。

▼ 応用力が乏しい

課題に直面したときに、それまでの経験を踏まえて臨機応変に判断し行動することが苦手です。異なる状況でも、今までの対処方法（それが正しい方法でなくても）で解決しようとしてしまいがちです。初めての場所、初めての人、初めてやるべきことが苦手です。

▼ 見通しが立てにくい

先のことを予測し、自ら計画を立てて行動することが苦手です。多くの方は保護者の普段の努力により、外出する時間に合わせて準備するなどの日課を繰り返し、その人なりのやり方で日常生活を送っています。

【障がいに配慮した対応】

▼ 短い文章で「穏やかに」「ゆっくり」と話す

一度にたくさんのことを言われると混乱してしまうことがあるので、短い文書で「穏やかに」「ゆっくり」と話します。成人している方に、子どもを扱うように話すのは相手を傷つけてしまうため、年齢に応じた接し方をします。

質問があるときは、答えやすい聞き方をしましょう。例としては、選択肢を提示する「〇〇と△△では、どちらがいいですか？」などです。

▼ 具体的に分かりやすく、繰り返し説明する

知的機能の障がいがあるから説明しても分からないだろうと、説明をしないことは合理的配慮の不提供にあたります。身振り、絵や図、写真を使ったり、現物を見せた説明が有効になることもあります。一度の説明で分からなくても、何回か繰り返し説明することで、理解できることもあるので、根気よく話をします。

▼ あいまいな表現を避ける

あいまいな表現は、誤解を招きやすいため避けます。誤解を招きそうな内容を伝えるときは、確認のために言葉を言い換えて再度伝えます。こちらの言った内容を、オウム返しで繰り返してしまう方もいますので、本当の意思を言葉を言い換えて確認します。

▼ ひらがなの表記

相手に知的障がいがあることを事前に知っている場合、文書で何かを伝えるときは、ひらがなで記載したり漢字に振り仮名を記載する配慮も必要です。

▼ ひとつひとつお願いする

何かしてもらいたいことがあるときは、複数のことを一度に言うのではなく、できるだけひとつずつお願いします。

約束をするときは、紙に日時や場所を書いて渡すなどの配慮をします。

▼ 不安定な行為など

知的障がいのある人のなかには、突発的に大きな声をだしたり、奇声を発したり、こだわりからその場にはそぐわない行為をしてしまう方がいます。しかし、これらの行為は本人や家族が努力してもなかなか止めることができない、障がい故に起こるものです。

障がいのあるお子さんがやむを得ず、声をだしてしまったり、じっとしてられないことがあることも理解してください。当事者や家族の多くは、好奇の目で見られることを辛いと感じています。

【当事者・家族の声】

<不当な差別的取り扱い事例>

- （当事者・家族共に）外出している時に、周囲から変な目で見られる。
- 市役所の窓口で書類を書く時に「こんなことも分からないの？」という感じで上から目線で言われ、嫌な気持ちがあった。

<配慮や工夫が必要な事例>

- 地域の人や市職員が温かく声をかけてくださるとありがたい。
- トイレ等で水にこだわりがあり長い時間出てこないことがある。難しいと思うが職員に障がい特性を理解していただいて対応してもらえるとありがたい。
- 小中学校の支援学級における障がいのある子への対応が、障がいに配慮したものではなかった。教職員への障がいの研修を充実させてほしい。
- 障がいのある人が働く機会を増やしてほしい。または市役所から福祉施設に簡単な仕事を依頼してほしい。
- 子ども扱いせず、年齢相応に接してほしい。言葉遣い、質問の仕方を配慮してほしい。視覚的な説明（文字・絵・写真）の方が分かりやすい。
- 障がいのある子は能力的にできないこともあるが、言われたことは頑張る純真な子。対応する側の価値観や判断で「怠けている」と決めつけてほしくない。よし悪しは判断できても表現ができない場合もある。感情を大事にしてほしい。
- トイレを案内してもらうときに、マークだけでは分からないときもある。トイレの手前まで丁寧に誘導してくれると助かる。
- 福祉支援課職員と民生児童委員がもっと連携して、障がいのある人への地域の見守り体制を強化してほしい。
- 市役所の手続きにおいて待ち時間があるが、待つのが苦手。待てるような空間をつくってほしい。または、遠くに離れても呼び出せるような仕組みがあるといい。福祉支援課は福祉サービスの手続きを予約制で希望者には個室で対応してくれる。他の課でも個室で対応できる体制があるといい。
- 選挙の時に書字ができない人の立ち会い投票でなく、そばにいて声をかけてくれれば、本人ひとりでも投票ができる。「付き添い（見守り）がいる人は言ってください」と入口に掲示して、そっと声をかけてくれるとありがたい。

3 精神障がい

精神疾患により生活のしづらさを抱えている状態です。統合失調症、うつ病、躁うつ病、てんかん、アルコール使用障がい（注1 P28）など精神疾患は様々で、その特徴や症状も異なります。

症状の多くは、適切な治療を受け服薬をすれば軽減または消失します。治療を続けながら社会生活を送られている方はたくさんいます。その際には、周囲の理解と温かい目が重要になります。

疾患に応じて対応は異なりますが、「精神疾患だから〇〇だろう。」と決め付けるのではなく、人として尊重することが何よりも大切です。人生においてつまづかない人はいません。つまづかないようにする支援も必要ですが、その人が自分の力で生活していくためには、つまづいてもまた立ち上がって自分の足で歩いていかなければいけません。身近に信頼できる人がいれば、また立ち上がることができます。精神疾患は長期間にわたり付き合っていかなければなりません。周囲が長い目で腰を据えて関わることが大切です。

ここでは精神疾患の概要を説明し、共通した特徴や必要な配慮を挙げます。

[統合失調症]

統合失調症は幻聴、妄想、思考障がいなどの症状があります。その症状により、普段私たちには起こりえない体験をします。そのため、統合失調症の人は、その言動が理解されず、周囲から偏見の目で見られることがあります。しかし、統合失調症の生涯罹患率（一生の間にこの病気にかかる割合）は100人に1人と言われ、決して珍しくはない病気です。症状の多くは適切な治療（通院と服薬）を受ければ改善されますし、リハビリテーションを受ければ、それぞれの能力に応じて地域で生活することが可能です。

[うつ病]

人は誰でも気分が落ち込みます。しかし、うつ病は単なる落ち込みではなく、脳のセロトニンやノルアドレナリンといった神経伝達物質の異常から起きる脳の病気です。環境の変化や過大なストレスによって脳が影響を受け、その人の強さや意思に関わらず意欲が低下し、眠れなくなったり食欲が低下するなどの症状が現れます。すると、今まで当たり前前にできていた仕事などができなくなり、生活に重大な支障を及ぼします。

[躁うつ病]

うつ状態と躁状態を繰り返す疾患です。躁状態とは、気分が高ぶり、疲れを覚えず、動かずにいられない状態で、余計な買い物をして借金をしてしまったりするなど、本人には病気という自覚がないままトラブルを起こしてしまうことがあります。うつ病とは治療方法も対処法も異なります。

[てんかん]

てんかんは脳の神経細胞で突然一時的に異常な電気活動（電気発射）を起こす「てんかん発作」を起こす疾患です。てんかん発作は脳のどの範囲で電気発射が起こるかで症状が異なります。光がチカチカ見える、手がピクピク動く、胸部に不快感を覚えるなどさまざまです。電気発射が脳全体に広がった場合は意識がなくなり、倒れて全身を痙攣させるなど、本人には周囲の状況が分からない状態になります。症状は基本的に一過性で、一定時間がたてば治まります。大部分の方は抗てんかん薬を服用し、社会生活を送っています。

[アルコール使用障がい（アルコール依存症）]

アルコール使用障がいは、お酒を飲まずにはいられなくなる病気です。長期間の飲酒により、身体はもとより、家庭生活や仕事に重大な影響を及ぼしてしまいます。アルコール使用障がいは、意思の力のみでは回復することは難しく、適切な治療を受け、お酒を断たなければ治りません。

【主な特徴】

▼ 外見から分かりにくい

外見からは分かりにくいいため、理解されにくい障がいです。そのため、甘えているのではないか、努力が足りないのではないかと誤解されがちです。しかし、精神障がいは、思考や意欲、感情などがうまく働かなくなるため、状態が良くないときはいくら本人が努力しようにもできないことがあります。

▼ 生活のリズムが取りにくい

脳の機能がうまく働かなくなることで、睡眠・覚醒のリズムが乱れていきます。生活のリズムが乱れることで、社会生活に大きく影響していきます。また、感受性が豊かで疲れやすく、ストレスを感じやすいという傾向があります。

▼ 人間関係においてつまづきやすい

ものごとのつながりを認知する能力がうまく働かないために、人間関係において適切な対処ができず、学校や職場で失敗してしまうことがあります。そして、多くの方は人間関係に課題を抱えていることを自覚し、悩まれています。

▼ その他

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がたくさんいます。

若年期に発症したり、長期入院をしたために、本来獲得するはずだった社会経験や生活体験を得ることができず、社会生活に慣れていない人もいます。

【障がいに配慮した対応】

▼ 基本的な精神疾患の内容を理解

それぞれの精神疾患の概要を、理解することが重要です。

▼ その人のペースや休息の重要性

「今話をしてもいいですか?」「別の機会を設けますか?」と、その人のペースに合わせるような配慮をします。普段当たり前のようにできていることでも、うつ病になると何倍も労力を要し、何倍も時間がかかり、何倍も疲れてしまいます。「今までできていたのだからできるのだろう」とはいきません。休息が重要であることを理解しましょう。

「いつまでに何をしなければいけない」といったことや、約束事が負担になることがあります。不安を感じられていたら、安心できるような声かけをしましょう。

▼ 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明する

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、「ゆっくり」「ていねいに」「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。

▼ 不安を感じさせない穏やかな対応

穏やかな口調で対応します。相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。

【当事者・家族の声】

<不当な差別的取り扱い事例>

- ・ 「精神疾患だから仕方ないだろう。」という見方をされていると感じる。
- ・ 約束をしても体調が悪くて行けなかったり、「行けない」という連絡すらできないときもある。そうしたとき職員に責められた。(むっとされた。)

<配慮や工夫が必要な事例>

- ・ 理解力がないため、窓口で何度も聞き返してしまう。簡単に説明してほしいと伝えるときに、感情的になってしまう。そんな自分を理解してほしい。
- ・ 対面して話しているだけでも、「相手に悪く思われているのではないか?」と被害妄想のように感じてしまう。慣れもあるが、プレッシャーを受けやすいと理解してほしい。
- ・ 待ち時間が長いとそわそわしてしまうので、早目に対応してほしい。
- ・ 書類の読み書きや理解、記入が苦手。(優しい人はその場で記入の仕方を教えてくれるけど、そうでない人もいる。)
- ・ 困った時に親身になってサポートしてくれた。書類の記入等、苦手な作業を手伝ってくれた。

【用語の解説】

(注1) アルコール使用障害・・・日本精神神経学会のDSM-5(米国精神医学会の診断基準)病名・用語翻訳ガイドラインでは、差別や不快感を生まないようにアルコール依存症を「アルコール使用障害」という日本語訳に変えています。

4 発達障がい

発達障がいは、生まれつき脳の一部の機能に障がいがあり、通常と異なる発達過程を辿り、社会生活に支障をきたす状態です。幼児のうちから症状が現れ、通常の育児ではうまくいかないことがあります。

発達障がいのある人は、他人との関係づくりやコミュニケーションが苦手です。障がいとは気付かれずに、その行動や態度を「自分勝手」とか「変わった人」、「困った人」と認識されてしまうことも少なくありません。

発達障がいは、いくつかのタイプに分類されており、自閉症、アスペルガー症候群、注意欠如・多動症（ADHD）（注1）、学習症（LD）（注2）などがあります。

【用語の解説】

（注1）（注2）（注3）注意欠如・多動症、学習症、自閉スペクトラム症・・・日本精神神経学会のDSM-5（米国精神医学会の診断基準）病名・用語翻訳ガイドラインでは、児童や保護者に配慮して注意欠如・多動性障害を「注意欠如・多動症」に、学習障害を「学習症」に、自閉症スペクトラム障害を「自閉スペクトラム症」という日本語訳に変えています。

【主な特徴】

▼ 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がい」「対人関係・社会性の障がい」「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、3歳までに何らかの症状がみられます。（3歳以降にみられることもあります。）また、自閉症の人々の半数以上は知的障がいを伴いますが、知能に遅れがない自閉症の人もいます。

最近では、症状が軽くても自閉症と同質の障がいがある場合、自閉スペクトラム症（注3）と呼ばれることがあります。

[例] 急に予定が変わったり、初めての場所に行くと不安になり、動けなくなることがよくあります。そんなとき、周りの人が促すと余計に不安が強くなり、突然大声を出してしまうことがあります。

▼ アスペルガー症候群

アスペルガー症候群は広義の自閉症（自閉スペクトラム症）に含まれる1つのタイプで、「コミュニケーションの障がい」「対人関係・社会性の障がい」「パターン化した行動、興味・関心の偏り」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、障がいがあることが分かりにくいですが、成長とともに不器用さが目立ってくるのが特徴です。

[例] 他の人と話しているときに、自分のことばかり話してしまったり、相手にはっきりと「話を終わりにしましょう」と言われないと、止まらないことがよくあります。周りの人から「相手の気持ちが分からない自分勝手にわがまま人」と思われてしまいます。

▼ 注意欠如・多動症（ADHD）

注意欠如・多動症は、「集中できない（不注意）」「じっとしてられない（多動・多弁）」「考えるよりも先に動く（衝動的な行動）」などの特徴があります。これらの特徴は通常 12 歳以前に現れます。多動や不注意といった様子が目立つのは小・中学生頃ですが、思春期以降はこういった症状は目立たなくなるとも言われています。

【例】 大切な仕事の予定や大切な書類を忘れてしまうことがよくあり、周りの人には「何度言っても忘れる人」と思われてしまいます。

▼ 学習症（LD）

学習症とは、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。

【例】 例えば、会議で大事なことをメモしようとしても、書くことが苦手で、書くことに集中しようと気をとられて、かえって会議の内容が分からなくなることがあります。後で会議の内容を周りの人に聞くので、頑張っているのに周りの人には「もっと要領よくメモをとればいいのに」と思われてしまいます。

【障がい配慮した対応】

▼ その人にあった支援を考える

1 人の人にいくつかのタイプの発達障がいがあることも珍しくなく、障がいごとの特徴が、それぞれ少しずつ重なりあっている場合があります。（スペクトラム＝連続体）その人がスペクトラムのどの位置にあてはまるのかを診断するのは、専門的な知識が必要です。また、年齢や環境により目立つ症状が異なるので、診断された時期により診断名が異なることもあります。しかし、どのようなタイプであっても、大切なのは「できないこと」や「周囲と違うところ」ばかりに目を向けず、「できること」や「その人らしい魅力」に目を向けることです。

問題となる行動については、周囲も困っていますが、本人も困っているのではないかと、という視点を持つことが必要です。発達障がいのある人は、周囲に理解者がいることが、生活していく上での大きな支えとなります。

▼ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明する

一度にたくさんのことを言われると混乱されることがあるので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「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。

▼ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明する

抽象的な表現は避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。待ってもらい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ておきます。見通しの持てる説明が大切です。

▼ 安心できる落ち着いた静かな環境を整える

当事者が言いたいことを話せるよう、落ち着いた静かな環境づくりや十分な時間を確保するようにします。

【当事者・家族の声】

＜配慮や工夫が必要な事例＞

- 市が主体となって、障がい理解のための普及啓発に努めてほしい。障がいをとりあげた映画上映会、障がいの疑似体験会を行うなど。市内小学校のある学年を対象にして自閉症の理解、自閉症の人がどんな見え方、考え方をするかを生徒に伝える。
- 児童全体に理解を促すのが重要。児童に身体障がい、視覚障がい等を理解する機会はあるが、発達障がいの理解は促していないように思う。

5 高次脳機能障がい

人間の脳は、その部位（側頭葉、前頭葉、後頭葉等）によって、音や形、言語を記憶したり、問題を解いたり、計画を立てて行動したり、視覚情報进行处理したりとそれぞれの機能を果たしています。こうした脳の複雑な処理を高次脳と呼び、損傷した特定の部位にあわせて、この機能がうまく働かなくなることを、高次脳機能障がいと言います。

病気や事故で脳が損傷を受け、その特定の部位によって、記憶障がい、注意障がい、遂行機能障がい、社会的行動障がいなどの症状がでて、社会生活及び日常生活に支障が起きます。

【主な特徴】

▼ 損傷部位によって生活のしづらさも異なる

脳のどの部分がどの程度損傷されているかによって、社会生活及び日常生活における困りごとが変わってきます。高次脳機能障がいの特性は個別性が高く、高次脳機能障がいのある人が、以下に示す特性の全てに当てはまるものではありません。

[記憶障がい]

- 新しいできごとを覚えられない。
 - 物の置き場所を忘れる。（どこにおいたか忘れる。）
 - 同じことを繰り返し質問してしまう。
- ※記憶障がいの程度は、その人によって異なります。

[注意障がい]

- ぼんやりしていてミスが多い。
- 2つのことを同時に行うのが苦手。
- 作業を長く続けられず、長い時間注意を持続できない。

- 脳損傷の反対側の視界にあるものや刺激を見落としてしまう。
※特に右半球損傷（特に頭頂葉損傷）で左側の無視がしばしば認められます。

[遂行機能障がい]

- 自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序たてられない。
- 指示がないと自ら動けない。
- 約束の時間に間に合わない。

[社会的行動障がい]

- 自発的な活動が乏しくなる。
- ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。（情動のコントロールが困難になる。）
- 他者との関係に適切な距離が保てなかったり、相手の言うことを繰り返したり、抽象的な指示を理解することが苦手になる。
- こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない。
- 問題に対して病前・受傷前に獲得した方法にこだわって処理をしようとする。

【障がいに配慮した対応】

▼ 症状に応じて必要な対応を心がける

[記憶障がい]

- 伝えたことをメモに取ってもらい、双方で確認するようにします。

[注意障がい]

- 短時間で時間を区切って、こまめに休憩を取るなどします。
- 左側に危険なものを置かないようにします。

[遂行機能障がい]

- 目的と目的を達成するための方法を目に見えるように（視覚化）します。（手順書などの利用）

[社会的行動障がい]

- 情動をコントロールできない状態にあるときは、話題や場所を変えるなどして冷静になってもらいます。

6 難病を原因とする障がい

難病は、昭和47年に国の難病対策要綱において、下記のように定義しています。

- (1) 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
- (2) 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

我が国では、下記の対策が行われています。

- (1) 調査研究の推進
- (2) 医療施設等の整備
- (3) 医療費の自己負担の軽減
- (4) 地域における保健・医療福祉の充実・連携
- (5) 生活の質（QOL）の向上を目指した福祉施策の推進

難病患者の人の中には、障害者手帳を取得できる人とできない人がいます。就労や日常生活の介護において、福祉制度を利用したくても、障害者手帳には該当しないために、福祉制度を利用できない疾病がありましたが、国は見直しを進めています。（参考資料編参照）

難病患者の人は、長期間の療養を必要とし、病名や病態が知られていないために、その辛さを周囲の人に理解されにくく、生活のしづらさ抱えています。

【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。

▼ 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。

【疾病に配慮した対応】

▼ 負担をかけない対応を心がける。

疾患により困りごとはさまざまなので、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。

第5章 差別を解消するための体制

障がい者差別の解消を効果的に推進するためには、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談に的確に応じることが必要です。そのために、相談及び紛争の防止等のための体制を整備し、相談事案を集約することにより、障がい者差別に係る事例の集積、共有化を図り、本市における障がい者差別の解消の取組に活かしていきます。

1 相談窓口の設置（庁内）

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（不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供）に関して、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談等に適切に対応するため、福祉部福祉支援課に相談窓口を置きます。

相談窓口は、関係各課と連携した対応を行うとともに、必要に応じ、充実を図るよう努めます。

相談の内容に応じては、所管する課等において問題の解決に向け、相談者との調整を依頼することができることとします。所管課等は、相談対応が終わり次第、報告書（様式1及び様式2）を作成し、福祉支援課に提出してください。

相談窓口に寄せられた相談等は、福祉支援課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ、関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用します。

2 差別解消検討委員会の設置（庁内）

相談窓口を設置するだけでなく、福祉支援課と他の関係各課が連携し障がい者差別の解消を推進するために、組織及び職員が遂行すべき事項の整理や、合理的配慮の提供等について検討する組織として、関係各課に委員をおき、差別解消検討委員会を設置します。

3 障害者差別解消支援地域協議会（外部）

地域生活を営む障がいのある人の活動は広域多岐にわたっており、障がいのある人が求める内容と、市の対応が一致しない事例も想定されることから、そうした紛争の際に相談・調整やあっせん・助言をする外部機関が重要となります。

法では、地域の関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、地域の実情に応じた障がい者差別の解消のための取組を効率的かつ円滑に行うネットワークとして、「障害者差別解消支援地域協議会」を組織することができるとしています。

本市では、既存の「可児市障がい者地域生活支援推進協議会」（庶務：福祉支援課）にその機能を付加し、地域の取組みを進めるとともに、各関係各課に同協議会での協議内容等を情報提供します。

様式 1

平成 年 月 日

福祉支援課長 様

部 課長

障がいのある人からの合理的配慮の申出又は不当な差別的取扱いに関する相談について

当課において、下記のとおり障がいのある人から合理的配慮の申出・不当な差別的取扱いに関する相談について受け付けましたので報告します。

記

1. 申出・相談内容

様式 2 のとおり

2. 今後の対応 (対応内容・協議内容)

当課で対応可能

()

福祉支援課と協議

()

差別解消検討委員会で検討

()

様式 2

| 障がいのある人からの合理的配慮の申出又は不当な差別的取り扱いに関する相談 報告書 | | | | | | | |
|--|-------|-----------------------------------|---|---|--------------|---------------------------|-----|
| 申出・相談年月日 | | 年 | 月 | 日 | 対応者 | 所属 | 課 係 |
| 申出・相談者 基本情報 | 氏名 | | | | 受付方法 | 来庁 電話 FAX 書面 電子メール その他() | |
| | 住所 | | | | 電話 | FAX | |
| | 所属 | | | | Eメール アドレス | | |
| | 障がい種別 | 視覚 聴覚 言語 肢体() 内部 知的 精神 発達 高次脳 難病 | | | | | |
| 申出・相談者 主訴 | | | | | | | |
| 申出・相談者 詳細 | | | | | | | |
| 対応内容 | | | | | | | |
| | | | | | | 当該案件の 担当者(内線) | () |

第6章 職員等への研修・啓発

1 職員研修の実施

職員一人ひとりが、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、障がいのある人に対して適切に対応し、また、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、職員研修を実施します。今後、この対応要領は、職員昇格試験への活用も検討していきます。

また、新たに職員になった者に対しては、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるための研修を実施します。

各職員は、職員研修を受講するとともに、障がいのある人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ることとします。

2 各職場における取組みの推進

管理職員は、各職場における障がいを理由とする差別の解消を推進するため、日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、必要な環境整備を図ります。

また、障がいのある人等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、その後の取り組みに活かしていきます。

3 受託事業者等における研修

市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等との契約又は協定において、当該受託事業者等に対し、障がいのある人に対して適切に対応するため、研修の実施及びその実施結果の報告を求めることで、法の趣旨の普及を図るとともに、受託事業者等の障がいに関する理解の促進に努めるものとします。