

久留米市

障害者差別解消に関する職員対応要領

平成 28 年 4 月

久留米市 障害者差別解消に関する職員対応要領

目次	ページ
第1章 総則	1
第1 目的	2
第2 用語の定義	2
第3 不当な差別的取扱いの禁止	2
第4 合理的配慮の提供	2
第5 障害を理由とする差別の解消に関する推進体制	2
第6 管理職の責務	2
第7 相談体制の整備	3
第8 研修・啓発	3
第9 施行期日	4
第2章 マニュアル編	5
第1部 基本的事項	6
第1 策定の背景	6
第2 用語の解説等	7
第3 障害者差別解消法について	8
第4 「不当な差別的取扱い」の禁止	8
第5 「合理的配慮の不提供」の禁止	9
第6 環境の整備	12
第7 障害者差別解消に関する本市の基本的態度	14
第8 相談体制と各部各課の協力について	15
第9 市の委託業務について	16
第2部 具体的対応例	17
第1 対応の基本	17
第2 障害特性と基本的な対応方法	22
第3部 情報バリアフリー指針	48
第1 視覚的な情報の取得に制限のある方への配慮	48
第2 音声による情報の取得に制限のある方への配慮	52
第3 視覚と聴覚の両方に障害がある方への配慮	54
第4 物事理解等に制限がある方への配慮	55
第5 対人関係、コミュニケーション等に制限がある方への配慮	57
第3章 関係資料	59
久留米市障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針	60
久留米市障害を理由とする差別の解消の推進体制に関する要綱	70

第 1 章 総則

第1 目的

この要領（以下「対応要領」という。）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「障害者差別解消法」という。）第10条第1項の規定に基づき、法第7条に規定する事項に関し、久留米市の職員（市長部局、議会事務局、教育部、企業局、各種行政委員会に勤務する職員をいい、非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものである。

第2 用語の定義

この要領における用語の意義は、次のとおりとする。

- (1) 障害者 障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害）その他の心身の機能の障害をいう。）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もの。以下この対応要領において同じ。
- (2) 社会的障壁 障害者にとって、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

第3 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、障害者差別解消法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害者に対し、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。

これに当たり、職員は、第2章に定める「マニュアル編」を参考としつつ、対応に遺漏のないよう留意するものとする。

第4 合理的配慮の提供

職員は、障害者差別解消法第7条第2項の規定のとおり、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

これに当たり、職員は、第2章に定める「マニュアル編」を参考としつつ、対応に遺漏のないよう留意するものとする。

第5 障害を理由とする差別の解消に関する推進体制

障害を理由とする差別（以下「障害者差別」という。）の解消のための取組を総合的かつ効果的に推進していくため、別に定めるところにより、久留米市障害者差別解消推進会議（以下「差別解消推進会議」という。）を設置する。

第6 管理職の責務

- 1 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「管理職」という。）は、障害者差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に留意して、障害者に対する不当な差別的取扱いが

行われないう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害者差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害者差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - (2) 障害者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、苦情の申し出等があった場合は、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、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 管理職は、障害者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。
 - 3 各部等の次長級の職にある者は、前2項の責務に加えて、差別解消推進会議の幹事として、障害者差別の解消に関して、関係各部間の連携の確保、連絡調整並びに属する部等内の調整に努めなければならない。
 - 4 各課等の長の職にある者は、第1項及び第2項の責務に加えて、差別解消推進会議幹事との連絡調整及び同幹事の活動の支援に努めなければならない。

第7 相談体制の整備

- 1 健康福祉部障害者福祉課に、障害者差別に関する障害者及びその家族その他の関係者（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に対応するための相談窓口を置く。（ただし、各課等が、その所管する事務事業について、独自に相談等を受け付け、解決を図ることを妨げるものではない。）
- 2 相談等は、対面のほか、手紙、電話、FAX、メールなど、相談者の希望する任意の方法により受け付ける。
- 3 前項の相談等については、その内容を記録するとともに、その内容に応じて適切な関係機関への繋ぎや紹介を行う等、解決を図るものとする。
- 4 第2項の相談等のうち、市の事務事業に関する相談等については、当該事務事業の所管課及び所管課の属する部の総務等に送付し、協力して解決にあたるものとする。
- 5 前項の相談等のうち、職員による障害者差別については、その内容に応じて人事厚生課とも情報共有を図るものとする。
- 6 相談等のうち、全庁的な対応が必要となるものなど重大な案件と判断されるものは差別解消推進会議に諮り、その対応を協議する。

第8 研修及び啓発

- 1 障害者差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。
- 2 新たに職員となった者に対しては、障害者差別解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに管理職となった職員に対しては、障害者差別解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

第9 施行期日

この要領は決裁の日から施行し、平成28年4月1日から適用する。

第2章 マニュアル編

第1部 基本的事項

第1 策定の背景

障害者の権利擁護に向けた国際的な進展により、平成18年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保し、並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）が採択されました。日本国は、平成19年に権利条約に署名し、以来、国内法の整備に取り組んできました。中でも障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正は、社会的障壁やその排除のための合理的配慮の概念が盛り込まれるなど、それまで障害福祉の概念を大きく転換するものでした。また、同法は「障害の有無によって分け隔てられることのない共生する社会」の実現のための基本原則の一つとして「差別の禁止」を掲げました。

この基本原則を具体化するために策定されたのが、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）です。

障害者差別解消法は、障害を理由とする差別的な取扱いの禁止と、障害者の日常生活及び社会生活を妨げているあらゆる障壁（社会的障壁）を除去するための配慮の提供を義務づけました。市の窓口には、毎日、さまざまな人が訪れており、その中には、障害がある方も含まれています。

障害がある方が窓口を訪れたときに、応対する職員の側に障害などについての十分な知識がないと、障害に応じた適切な配慮が行われず、不便な思いをさせるだけでなく、結果的に障害のある方に差別的な（同等の権利や機会を与えない）取扱いをしてしまうことにもなりかねません。

この要領（マニュアル編）は、障害者差別解消法が禁止する障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供の禁止などへの対応を踏まえながら、障害のある方への適切な対応を講じるための基礎的知識をまとめたものです。

また、市の窓口を訪れる方には、障害者だけではなく、加齢や傷病等による心身機能の低下によって不自由を感じている方、妊産婦、ベビーカーを使用された小さなお子さんを連れている方など、型どおりの対応では不便を感じる方もおられます。このマニュアルは、このような方々への配慮においても応用できると思われれます。

なお、障害の多様性に応じて求められる配慮も異なります。個々の場面においてはそれぞれ適切な対応が異なる場合もあることに留意してください。

第2 用語の解説等

1 対象とする職員

この要領が対象とする職員は、久留米市の全ての職員（非常勤職員を含む。）です。

障害者差別解消法は、「合理的配慮の不提供の禁止」について、地方公共団体が経営する企業を含む事業者にとっては、努力義務としています。したがって、合理的配慮が提供されなかった場合の法的責任については、全く同じではありません。しかしながら、障害者への配慮は、法的義務の有無に関わらず提供されるべきことと考えられますので、任命権者の違いに関わらず全ての職員に向けて作成しました。

2 障害者について

この要領が想定する配慮の提供の対象となる障害者は、総則に規定するとおり、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害、高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害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もの」です。

したがって、現に、心身の障害と社会のあり方（社会的障壁）によって、継続的に日常生活・社会生活に不都合や不自由を感じている方については、障害者手帳所持の有無に関わらず、配慮の提供の必要があることに留意してください。

3 社会的障壁について

障害者差別解消法において「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障害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をいう」とされており、次のようなものを指します。

- 社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）
- 制度（利用しにくい制度）
- 慣行（障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など）
- 観念（障害のある方への偏見など）

なお、これは、障害の「社会モデル」の考え方に基づくものです。

4 障害の「社会モデル」について

障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁（いわゆる社会的障壁）と相対することによっても生じるとの考え方。

これは、障害者権利条約の基礎的な考え方の一つとなっています。

第3 障害者差別解消法について

1 障害者差別解消法の目的

障害者差別解消法は、障害者差別の解消を推進することにより、全ての国民が障害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を目指し、制定されました。

(平成25年6月26日交付、平成28年4月1日施行)

2 障害者差別解消法が禁止する「障害を理由とする差別」

障害者差別解消法は、行政機関等に障害を理由とする差別を禁止しました。禁止された差別は、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」です。

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限をしたり、条件を付けること、が禁止されました。

また、障害がある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、困りごと（社会的障壁）を取り除くための必要で合理的な配慮を行わなければなりません。これを怠ることによって、障害者の権利利益が侵害される場合も、差別にあたるとして、この合理的配慮の不提供も禁止されました。

参考：差別的取扱いの禁止と合理的配慮の不提供の義務に係る実施主体による相違

	差別的取扱いの禁止	合理的配慮の不提供の禁止
地方公共団体等	法的義務	法的義務
事業者※	法的義務	努力義務

※事業者には、地方公共団体が経営する企業が含まれる。

なお、次のような取扱いは、不当な差別には当たりません。

- ① 障害がある人を障害がない人と比べて優遇する取扱いをすること。
- ② 合理的配慮の提供について、障害がない人と異なる取扱いをすること。
- ③ 合理的配慮を提供するために必要な範囲で、障害がある人に障害の状況等を確認すること。

第4 「不当な差別的取扱い」の禁止

1 「不当な差別的取扱い」とは？

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者ではない者より不利に扱うことです。

つまり、障害を理由として、サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者ではない者に対して付さない条件を付けることによって、障害者の権利利益を侵害することです。

2 不当な差別的取扱いの例

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害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等を拒む。
- 障害があることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要でもないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き添いの同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

なお、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなります。

また、これらの具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意ください。

3 「正当な理由」について

障害者に対して、障害を理由として、サービス等の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。その判断は、以下の点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。

- ① 個別の事案ごとに
- ② 障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）
- ③ 市の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点

「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏づけられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。

また、「正当な理由」を根拠に、法の趣旨が形骸化されないように、漠然と事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないとといった取扱いは、避けなければなりません。

なお、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める必要があります。

第5 「合理的配慮の不提供」の禁止

1 「合理的配慮」とは？

合理的配慮とは、「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」（障害者権利条約第2条）などと定義されます。

これを受けて、障害者差別解消法は、事務・事業を行うにあたり、個々の場面において、障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めています。

2 「意思の表明」について

障害者からの意思の表明は、言語（手話を含む。）のみではなく、点字、筆談、実物の提示や身振りやサイン等による合図など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段で行われることもあります。

また、知的障害や精神障害等により本人の意思表明が困難な場合には、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むものです。

なお、これらの者を伴っていない場合など、意思の表明がないときでも、社会的障壁の除去を必要としていることが明らかなきは、こちらから配慮を提案するなど、柔軟な対応が求められています。

3 合理的配慮の例

以下、合理的配慮の具体例です。これらは、過重な負担が存在しないことを前提とします。

<物理的環境への配慮の例>

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスタ上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 障害の特性により、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する。

<意思疎通の配慮の例>

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 書類記入の依頼時、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う
- 比喩表現が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。

<ルール・慣行の柔軟な変更の例>

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- スクリーンや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する。

なお、合理的配慮の具体例については、内閣府がホームページに事例集のサイトを設置しています。配慮の提供にあたっては、こちらも参考にしてください。

「内閣府ホームページ 合理的配慮等具体例データ集（合理的配慮サーチ）」

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>（「合理的配慮サーチ」で検索できます。）

4 「過重な負担」について

「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とされています。

- 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、機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度

なお、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得るように努める必要があります。

5 多様かつ個別性の高い「合理的配慮」

合理的配慮は、障害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。ですので、社会的障壁の除去のための手段及び方法については、4に掲げる「過重な負担」の要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方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、柔軟な対応を心がける必要があります。

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あること、また、その提供にあたっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

なお、合理的配慮は、次の点に留意が必要です。① 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること② 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること③ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更に及ばないこと。つまり、新しい権利や権原※が設定されたものではありません。

※権原…ある法律行為又は事実行為をすることを正当とする法律上の原因

第6 環境の整備

1 合理的配慮を的確に行うための「環境の整備」

障害者差別解消法は、**不特定多数**の障害者を主な対象として行われる**事前的な改善措置**については、個別具体的場面で行われる「合理的配慮」とは区別して、「環境の整備」として**実施に努める**こととしています。

この「環境の整備」とは、個別具体的場面における「合理的配慮」を的確に行うためになされるものです。また、「環境の整備」には、施設の構造の改善や施設の整備などのハード面のみならず、関係職員に対する研修などのソフト面の対応も含まれます。

2 「環境の整備」の必要性

合理的配慮を必要とする障害者が**多数見込まれる場合**、障害者との関係性が**長期にわたる場合等**には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、これら環境の整備と組み合わせることにより、**障害者の利便性も向上し、市側の負担も軽減される可能性**があります。

3 施設のバリアフリー化

施設の段差や階段を解消したり、多目的トイレを整備するなど、施設について誰もが利用しやすい環境を整えることです。

これらは、いわゆるバリアフリー法（高齢者、障害者の移動の円滑化の促進に関する法律）や福岡県福祉のまちづくり条例等に基づく基準により、その推進を図ります。

<施設のバリアフリー化の例>

- 階段にスロープを設置したり、段差を解消するための改修を行う。
- 点字ブロックを設置する。（既設の場合は支障となる物件がないかも確認する。）
- 窓口のカウンターの高さを車イス使用者に対応した高さに改修する。
- 車イスでの通行のための通路の幅員を確保する。
- 多目的トイレを整備する（整備されている場合でも、オストメイト（人口肛門保有者）対応トイレや介助者の待機スペースの設置などの要望があります。） など

4 情報アクセシビリティの向上

情報アクセシビリティの向上とは、必要な情報を誰でも利用しやすくすることです。市が発信する情報について、障害者も利用しやすい状況で提供することも「環境の整備」にあたります。以下、情報アクセシビリティに係る環境の整備の例です。

なお、情報アクセシビリティに係る環境の整備については、**第2章第3部「情報バリアフリー指針」**に基づき、その向上に努めるものとします。

<視覚的な情報の取得に制限がある方への配慮の例>

- 市が発行する刊行物、文書等は、多様な方法（点訳版、音訳版の作成や、音声コードを印刷する など）によって情報が取得できる方策を講じる。
- 刊行物、印刷物、パンフレット等には、可能な限り読みやすいフォント、フォントサイズを用いる（ゴシック体、12ポイント以上が一般に見やすいとされています。）。また、読みにくい文字にはルビをうつなどの配慮を行う。

<音声による情報の取得に制限がある方への配慮の例>

- 手話通訳者を市に配置し、個人の要請に応じて派遣する。
- 市が主催する講演会、説明会等においては、手話通訳・要約筆記者を配置する。
- 文章が苦手な方のために、定型的な手続き等を絵記号で示した、コミュニケーションボードを準備する。

<物事の理解等に制限がある方への配慮の例>

- 手続きに関するコミュニケーションボードを準備する。
- 行政計画、パンフレット等について、イラスト等を用いた「わかりやすい版」を作成する。
- 施設の案内板に絵文字（ピクトグラム）等を用いる。また、展示物や掲示物には、ルビをうつ。

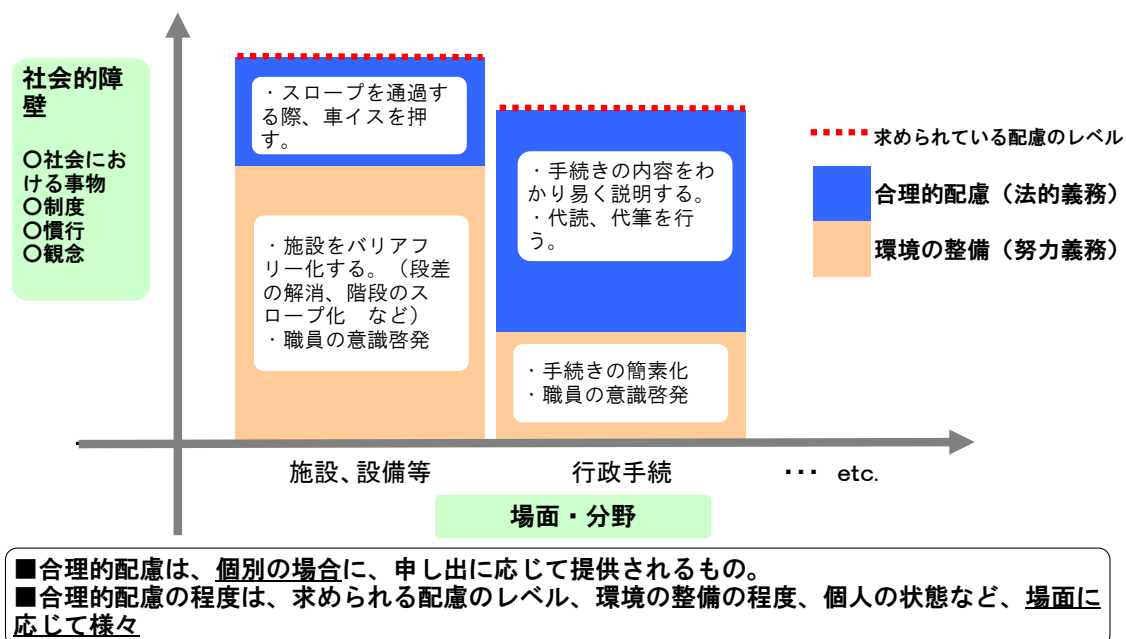
<その他>

- 文書、通知、パンフレット、チラシ等の印刷物には、問合せ先にファックスやメールアドレスを記載し、聴覚障害者が問合せしやすいように配慮する。
- 各種の意見提出や申込みについても、多様な方法で受け付けるとともに、文書、通知、パンフレット、チラシ等において、その旨を明示する。（郵送、FAX、インターネット、対面や電話等による聴き取り 等）

5 合理的配慮と環境の整備の関係

合理的配慮の内容や程度は、環境の整備の程度、障害者個人の状況など、場面に応じて変わりうるものです。

合理的配慮と環境の整備の関係（イメージ）



第7 障害者差別解消に対する本市の基本的態度

障害者差別解消法の施行に合わせて、本市における障害者差別解消に向けた施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示すため「久留米市障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」を定めました。（詳細については第3章を参照）

共生する地域社会の実現を目指すため、市の事務・事業の実施にあたっては、あらゆる分野で、障害者差別の解消に取り組んでいく必要があります。

【参考：基本方針に定める基本的な態度】

- (1) 障害者差別の解消を図る施策について、積極的に検討・実施することを基本的な態度とする。
- (2) 本市の施策、業務等の立案や実施にあたっては、その施策、業務等の実施によって、障害者差別が生じる可能性がないかという視点からも、それぞれの施策、業務等を所管する部局等において、検討を行うものとする。
- (3) 本市の施策、業務等において、現に障害者差別が生じているとき又はその可能性が極めて高いときは、可能な限りその解消に努めるものとする。
- (4) (1)から(3)においては、女性である障害者は障害に加えて女性であることにより更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、また、障害児には成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意するものとする。
- (5) 障害者差別の解消には、市民一人ひとりの障害に関する正しい知識の取得や理解に基づく相互理解が不可欠との認識に立ち、様々な機会や方法を利用して、市民への法の趣旨の普及啓発に努めることとする。

第8 相談体制と各部各課の連携について

1 相談体制

(1) 相談窓口

障害者差別解消法は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、紛争の防止又は解決のために必要な体制の整備を図ることを求めています。本市では、総則の第7に示すとおり、相談体制を整えます。

障害者差別に関する相談は、**健康福祉部障害者福祉課**で受け付けることとします。障害者福祉課では、相談事例の内容を把握し、適切な機関への繋ぎをはじめ、その解決のために必要な対応を行います。

(2) 各部各課の協力

相談事例のうち、各部各課の事務事業に関するものについては、当該事務事業を所管する課及び当該課の属する部の総務へ送付します。その上で、協力して問題の解決に努めるものとします。また、職員個人の行動に問題（重大な法律義務違反）があると考えられときは、**人事厚生課**とも情報の共有を図るものとします。

なお、管理職（課長相当職以上のもの）については、久留米市障害を理由とする差別の解消の推進体制に関する要綱（以下「要綱」という。）によって、「障害者から不当な差別的取扱い、合理配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること」、「障害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」とされています。

2 障害者差別解消の推進のための連携体制について

(1) 久留米市障害者差別解消推進会議

障害者差別の解消に関する取組を総合的かつ効果的に推進していくため、要綱に基づき、久留米市障害者差別解消推進会議（以下「推進会議」という。）を設置します。

各部の次長等を幹事として、障害者差別解消の推進に係る取組の検討や、その実施のための全庁的な連携の確保等を目的とするものです。

なお、相談事例について、特に全庁的な対応が必要なものなど重大な案件については、同会議に諮り、その対応を協議するものとします。

(2) 各部各課の協力

推進会議の幹事である各部の次長等は、障害者差別の推進に関する取組について、自身の属する部局内の調整を行うこととされています。また、各課等の長は、推進会議との連絡調整及び活動の支援に努めなければなりません。

また、各部局は、同会議の任務遂行に積極的に参加・協力するものとされています。

第9 市の委託業務について

本市がその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等（指定管理者による管理を含む。）する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、**委託等の条件・仕様**に、対応要領を踏まえた差別的取扱いの禁止と**合理的配慮の提供**について盛り込むよう努めてください。

第2部 具体的対応例

第1 対応の基本

1 基本的な考え方

基本1 相手の人格を尊重し、相手の立場に立って対応する。

- 接遇は >>> 本人に対して、わかりやすく。
- 手伝いは >>> 必要かどうか確認して。

◎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などではなく、障害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、本人が必要としているか確認してから対応します。たとえば、車椅子を自力で操作できるのに、勝手に押されると不快に思う方もいます。
◎できるだけ自然に接してもらえることを望んでいる方もいます。

基本2 障害の有無や種類に関わらず、
困っている方には進んで声をかける

- 声かけを >>> 困った様子の人に速やかに。
- 確認は >>> 障害内容ではなく、手伝い内容。

◎窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障害がある方もいることを念頭において、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。（聴覚障害、内部障害など、外見ではわかりづらい障害者もいます。）
◎障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手伝いが必要か」を「本人に」たずねます。
◎障害の種類や内容を知られたり、話したくない方もいます。

基本3 コミュニケーションを大切にする。

- 意思疎通は >>> 相手も私もわかるまで。

◎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、分かったふりをしたりすることは禁物です。「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感のもてる対応をこころがけます。

基本4 柔軟な対応を心がける

■ 対応は >>> 相手の意思に沿うように。

- ◎相手の話をよく聞き、訪問の目的を的確に把握します。
- ◎受付や順番待ちの方法など、ルールや慣行の柔軟な変更も含め対応を検討します。
- ◎「たらい回し」にしないようにします。窓口間の移動やくり返しの説明に苦痛を伴う方もいることを念頭におきます。
- ◎応対方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。

基本5 不快になる言葉は使わない

■ 発言は >>> 適切な言葉づかいで。


- ◎差別的な言葉はもとより、子ども扱いした言葉は使わないようにします。
- ◎障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使わないようにします。
- ◎自分では相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気づかずに使ってしまうこともないとはいえません。来庁者に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、今後の対応に生かすことはもとより、職員間で気づいた場合にも見過ごさず、お互いに注意しあうようにします。

基本6 プライバシーには立ち入らない。

■ 聞き取りは >>> 必要なことだけ簡潔に。

- ◎障害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情報については、守秘義務を徹底します。

2 場面ごとの共通的な配慮事項

	<ul style="list-style-type: none"> ・困っているような方を見かけたら、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。
案内	<ul style="list-style-type: none"> ・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、会場掲示は、認知しやすい色で、大きな文字の表記を行うようにし、必要に応じてふりがなをふります。 ・障害者用駐車場は目的外の利用がされないよう注意を促します。一方、障害種別や本人の事情によっては障害者駐車場を必要とされない場合もあるので、「障害のある方＝障害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。 ・身体障害者補助犬の同伴は、原則として、拒んではいけません。

【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る補助犬。公共施設、公共交通機関、ホテル、飲食店、病院等では、止む得ない場合を除き、補助犬の同伴を拒むことはできません。

補助犬の受け入れには、特別な用意は必要ありませんが、周囲にいる人とのトラブルを避けるために、説明し、

理解してもらう配慮は必要です。場合によっては、座席等の配置に気を配ります。

なお、補助犬は、認定番号等を記載した表示をつけています。また、補助犬である証明書類を携行し、施設利用の際、求めに応じて提示することが義務付けられています。

身体障害者補助犬	
盲導犬	視覚障害者の歩行誘導をするための訓練を受けている。
介助犬	肢体不自由者の日常生活を介助するように訓練されている。
聴導犬	聴覚障害者に生活の中で必要な音を知らせるように訓練されている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・目的の窓口や会場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（はっきりしたコントラスト、図やサインの併用など）にするように努めます。



受付

- ・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。
- ・介助者等の同行は、特に支障がない限り拒んではいけません。また、反対に、特に必要でもないのに、介助者の同行を条件とするようなことは避けなければなりません。



相談

説明

- ・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。
- ・障害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ります。
- ・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。
- ・障害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。
- ・窓口等で対応するときは、周囲にいる人にプライバシーに係る内容が聞こえないよう配慮をします。必要に応じて個室を用意する必要があります。(この場合、精神障害者等では閉ざされた空間に負担を感じる人もいるため、本人の意向を確認するようにします。)




手続き

① 書類の記入

- ・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ず、困っておられるような方には、職員から積極的に声をかけます。
- ・障害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、制度上可能な限り代筆を行います。(署名欄などを切り抜いた厚紙など(サインガイド)があると記入しやすい方もいます。)

② 文書の交付・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。

	<p>① 非常時</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常時には、障害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、障害当事者や疑似体験者を加えるなど、障害者の視点や対応方法の確認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。
緊急時の対応	<p>② 来庁時の体調急変</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を行います。 <p>③ 避難所等での配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所等での周知は、音声のみだと聴覚障害者は内容を知ることができません。音声と合わせて、伝達事項を大きな紙に記載するなどして聴覚障害者の理解への配慮を行ってください。 ・多人数の中にいることによって、緊張やパニック状態になる方もいます。状況に応じて、可能であれば別室を準備する等の配慮を行います。 ・通常の避難所では対応が困難な場合は、多目的トイレ等の福祉的設備を備えた避難所への案内や移送を検討します。

【会議、講演会等での配慮】


市が主催する会議、講演会、研修会等では、次のような配慮をします。

座席を決める とき	<ul style="list-style-type: none"> ・その人の障害の状態から、頻繁に席を離れる必要があるときは、座席位置を扉付近にします。 ・スクリーンが見づらいときは、近くの席を確保します。 ・車椅子利用者のためのスペースを確保します。その際は、出入り口からの動線にも気を配ってください。
会議等における 援助者	<ul style="list-style-type: none"> ・会議等の委員について、委員の理解を援助する援助者が必要なときは、非公表の会議においても、同席を認めます。（ただし、会議内容の情報管理を求める必要はあります。）
手話通訳・要約 筆記について	<ul style="list-style-type: none"> ・講演会、研修会等では、手話通訳・要約筆記の設置するよう検討します。（設置の判断は、第2章第3部を参照）
資料等につい て	<ul style="list-style-type: none"> ・配付する資料については、拡大版を準備するなど、視覚障害者（弱視等）への配慮を行います。 ・パワーポイント等を使用した説明では、表示している内容が、視覚障害者にも分かるよう、工夫して説明します。

1 視覚障害	
障害について	<p>■見え方は様々です。全く見えない方と見えづらい方います。</p> <p>■「見えづらい」の中には、次のような場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 細部がよく分からない（ぼやけて見える） ・ 見える範囲が狭い（視野の一部が欠けている） ・ 光がまぶしい ・ 暗いところで見えにくい <p>■特定の色が分かりにくい方もおられます。</p>
基本的な特徴	<p>①一人で移動することが困難。 特に慣れていない場所では、一人で移動することに支障があります。</p> <p>②目からの情報が得にくい。 情報の入手を、音声や手で触ることなどに頼ることが多くなります。</p> <p>③文書の読み書きが困難。 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くいます。</p>
基本的な対応方法	<p>①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そこに相手がいることがわからなかったり、会話を始められなかったりすることがあります。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るので、最初に名乗ることも大切です。</p> <p>②指示語は使わず、場所や方向、物の名称などを具体的に伝える。 「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、方向は「あなたから向かって右」、「2時の方向」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了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。</p>

【参考】 点字と音声について

点字は、その教育を受けていないと読むことができませんので、視覚障害がある方が、必ずしも点字を読めるわけではありません。点字を使用されるのは1割くらいと言われていいますので、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ることとなります。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などがあります。（視覚障害者の情報取得手段については、第3部も参照）

1 視覚障害 場面ごとの配慮①	案内・誘導	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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分からず、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分からない。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎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いるのか確認し、必要に応じ誘導を行います。 ◎移動を介助する場合は、必ず本人の了承を得たうえでを行います。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（下記「視覚障害者の誘導方法について」参照）。 ◎普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かないよう気をつけます。 	

【参考】 視覚障害者の誘導方法について

1 誘導の基本姿勢

- ・ 誘導者は、視覚障害者の半歩前に立ち、肘のうえ又は肩に掴まってもらいます。
- ・ 左右どちらでもかまいませんが、白杖を持っている反対側で誘導するのが基本です。
- ・ なお、白杖にさわったり、視覚障害者を後ろから押したり、手や衣服をひっぱったりしてはいけません。

誘導のイメージ



2 誘導の仕方

- ・ 誘導者は、掴まれている腕は自然に下におろし、前後に振ったり、脇から離したりしないようにします。
- ・ 歩く早さは、相手に合わせるようにします。曲がり角や段差では、事前に声に出して、具体的に伝えるようにします。


例) 「あと〇〇mで右に曲がります。」

「段差があります。」


「この先、上りの階段があります。高さは△△段ぐらいです。」


「あと□□段で階段は終わりです。」

など


1 視覚障害 場面ごとの配慮②	受付	
主な困りごと	配慮の提供	

<ul style="list-style-type: none"> ● 順番を待つ方法（並ぶ・番号札を取るなど）が分からない。 ● 「次の方」と呼ばれても、自分の前に何人並んでいるか分からないなど、自分が呼ばれたことに気づかない。 ● 番号札に書かれている数字がわからない。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 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、呼び出されたことが分かりやすい席に案内します。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。 ◎ 日頃、視覚障害者が使用しているものの位置を変えないよう配慮します。
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1 視覚障害 場面ごとの配慮③	相談・説明	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ● 抽象的な指示語（これ、それ、あれ、どれ等）では、わからない。 ● 通常の文書では読むことができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 担当者は名前を名乗った上で、伝えたい内容を、「あなたの正面」、「△△ぐらいの大きさ」などと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に対応する職員が加わるような場合や、対応する職員が変わる場合には、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。 	

1 視覚障害 場面ごとの配慮④	手続き	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<p>【書類の記入】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 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、まず表題や目次、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 	

	<p>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。</p> <p>【文書の交付・閲覧】</p> <p>◎要望があれば、文書を読み上げます。</p> <p>【金銭の収受】</p> <p>◎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。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>1 視覚障害</p> <p>場面ごとの配慮⑤</p>	<p>緊急時</p>	
<p>主な困りごと</p>	<p>配慮の提供</p>	
<p>●火災など庁舎から避難する必要がある場合など、どこが避難口かが分からない</p>	<p>◎緊急時には、声で情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。必要があれば、本人に断ったうえで、必要な付添介助をします</p>	

【参考】白杖SOSシグナル

白杖は、目が不自由（全盲や弱視）の人が持ち、歩行の際に路面や周囲の情報を得て、障害物などから安全を確保するために使用する白い杖です。

「白杖SOSシグナル」とは？

外出先などで困ったことがあった際に、この白杖を、図上50cmに掲げて周囲の方にサポートを求める合図が「白杖SOSシグナル」です。

このシグナルを掲げた視覚障害者を見かけたときは、積極的に声かけやサポートを行いましょう。



「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク


<p>2 聴覚障害</p>	
<p>障害について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。 ■言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。 ■言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。
<p>基本的な特徴</p>	<p>①外見から分かりにくい。</p> <p>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。</p>


	<p>②音の情報が得にくい。 情報の入手を文字や図などの視覚に頼る方が多くいます。</p> <p>③補聴器をつけても会話が通じるとは限らない。 補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限りません。相手の口から読み取るなど、視覚情報とあわせることで内容を把握している方も多くいます。</p> <p>④声に出して話せても聞こえているとは限らない。 声に出して話せる方もおられますが、相手の声は聞こえていない場合があります。</p> <p>⑤文章が苦手な人もいる 幼少時から重度の聴覚障害がある人の中には、ことばの習得に影響があり、読み書きが苦手な人もいます。</p>
<p>基本的な対応方法</p>	<p>①コミュニケーションの方法を確認する。 会話には手話、指文字、筆談、口話（こうわ）・読唇（どくしん）などの手段があります。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。</p> <p>②聞き取りにくい場合は確認する。 言語障害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、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。</p>


【参考】 聴覚障害のある人とのコミュニケーションの手段

- ①手話… 手指の形や動きで表現する手段です。手話を希望された場合は障害者福祉課に手話通訳者がいますので、依頼してください。（ただし、手話通訳は原則として予約制としているため、手話通訳者が不在のこともあります。）
- ②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。
窓口にメモを設置したり、希望されたらメールやFAXで連絡をとったりすることも、配慮のひとつです。
- ③口話・読唇… 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。単語や文節で読み取りますので、一文字ずつ区切るのではなく、**文節ごとの区切り**がわかるようなリズムで話します。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。
また、口話・読唇は、発言者がマスクをしていると読み取ることができません。聴覚障害者への対応では、**マスクを外す配慮**を行いましょう。

（聴覚障害者の情報取得手段については、第3部も参照）

2 聴覚障害 場面ごとの配慮①	案内・誘導	
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 		<ul style="list-style-type: none"> ◎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。

2 聴覚障害 場面ごとの配慮②	受付	
<ul style="list-style-type: none"> ●名前を呼ばれても気づくことができない。 		<ul style="list-style-type: none"> ◎呼び出しの音声が聞こえない方には、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。

2 聴覚障害 場面ごとの配慮③	相談・説明	
<ul style="list-style-type: none"> ●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をしたり、マスクをしたまま話するため口の動きが見えない。 		<ul style="list-style-type: none"> ◎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（「筆談のポイント」参照）。 ◎窓口には、常に筆談用のメモ用紙などを準備しておきます。 ◎問い合わせは FAX や E メールなどでもできるような連絡先を伝えます。 ◎後日に連絡や回答を行う場合は、希望があれば FAX や E メールを利用するなど、柔軟に対応します。 ◎口話が見やすいように、マスクを外して対応する配慮をします。 ◎わかりやすい場所に「耳マーク表示」を掲示し、

聴覚障害のある方が筆談を申し出やすい環境を整えます。

【参考】 筆談のポイント

本人の申し出に応じて、筆談を行うときは、以下のポイントに留意してください。

1 短い文章で書くこと

長い文は、理解しにくくなります。一つの文章を短く、簡潔に書きましょう。また、二重否定のような複雑な表現も避けるようにします。

2 日常使う漢字は使う


漢字は意味の理解に役立つこともあるので、日常使う漢字は使っても大丈夫です。かな文字ばかりだと、意味のまとまりがぼやけて、意味がわかりにくくなります。


3 記号や図を用いることも有効

視覚的に図式化された表現の方が、必要な情報が伝わりやすくなります。意味が一般的化されている記号や図を用いることも有効です。

4 書かれた内容の意味を汲み取る努力を

聴覚障害がある人の中には、読み書きが苦手な人もいます。ことばづかいの誤りにとらわれず、伝えたい意味を汲み取るようにしましょう。


2 聴覚障害 場面ごとの配慮④	手続き	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●手話が通じず、筆談にもとまどう職員が多い。 ●書類の記入方法について、質問しづらい。 ●読唇では正確な金額が把握しづらい。 (大きなお札で支払うことが多い。) 	<p>【書類の記入】</p> <p>◎記入例やサインガイド（署名欄を切り抜いた厚紙等）を準備して、口頭での説明を簡略化します。</p> <p>【金銭の收受】</p> <p>◎金額はメモや電卓で示します。</p>	

2 聴覚障害 場面ごとの配慮⑤	緊急時	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●緊急の際のアナウンスが聞こえない。 ●周囲の人の様子の変化に気づいても何が起きているかわからない。 	<p>◎緊急時には、身ぶりや手ぶり等により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。</p>	

3 肢体不自由

<p>障害について</p>	<p>■次のような方がいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上肢や下肢を切断している方 ・ まひなどで動きが制限される方 ・ 座ったり立ったりする姿勢の保持が困難な方 ・ 細かい作業が困難な方 ・ 自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方 <p>■病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のみひや機能障害に加えて、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方もおられます。(高次脳機能障害)</p>
<p>基本的な特徴</p>	<p>①移動に制約のある方もいる。</p> <p>下肢に障害のある方では、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力歩行や電動の車椅子を使用される方などがあり、段差や階段、手動ドアなどがあると一人で進めない方もいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。</p> <p>車椅子を使用されている方では、高いところには手が届きにくく、床の物は拾いにくいことがあります。</p> <p>②文字の記入が困難な方もいる。</p> <p>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、書類の記入などの細かい作業、特に狭いスペースに記入することが困難な方もいます。</p> <p>③体温調節が困難な方もいる。</p> <p>脊髄を損傷された方は、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な方もいます。</p> <p>④話すことが困難な方もいる。</p> <p>脳性まひの方の中には、発語の障害に加え、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、自分の意思を伝えることが難しい方もいます。</p>
<p>基本的な対応方法</p>	<p>①車椅子の方の視線に合わせる。</p> <p>車椅子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・心理的に負担です。同じ目線で話すようにします。</p> <p>②聞き取りにくい場合は確認する。</p> <p>言語障害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、分かったふりをせず、一語一語復唱するなど、確実に相手の意思を確認します。</p> <p>③子ども扱いしない。</p>

言葉がうまく出ない方であっても、子どもに対するような言葉づかいや接し方をしないようにします。

<p>3 肢体不自由 場面ごとの配慮①</p>	<p>案内・誘導</p>	
<p>主な困りごと</p>	<p>配慮の提供</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●障害者用駐車場に障害のない利用者が駐車していて利用できない。 	<p>◎必要に応じて、扉を開くなどの介助を行います。</p> <p>◎通路に障害物となるものを置かないようにします。また、やむを得ずその場に障害物が置かれている場合は、支障がない範囲で移動させたり、別のルートを案内したりするなど、柔軟な対応を心がけます。</p> <p>◎車椅子使用の方にとって、車椅子は身体の一部のように感じているので、勝手に車椅子を押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。</p>	

【参考】 車椅子の使用者への支援について

1 操作の基本

① 押し方

両手でハンドルを持ち、利用者に注意しながら、ゆっくり押します。移動中は、声をかける（曲がる、止まる、段差を越える 等）と安心感が増します。

動き出すときは、フットレストに足がのっているか、手はハンドリムや駆動輪にかかっているか、身体は正しく載っているかを確認してください。



② 止めたとき

止めるときは、動き出さないように、片手でハンドルを握ったまま、車椅子の横に立ち、他方の手でブレーキをかけます。

その後、反対側も同様にブレーキをかけます。



2 段差の越え方

① 段差を上げる

段差に垂直に車椅子を止め、体を密着させてスティッピングバーを踏みながら、ハンドルを手前に引きキャストを浮かせます（図1）。そのまま前進し、キャストを上段に乗

せ、そのまま進み駆動輪を段に着けます（図2）。

ハンドルをしっかり握って、後輪を段差に沿って押し上げます（図3）。

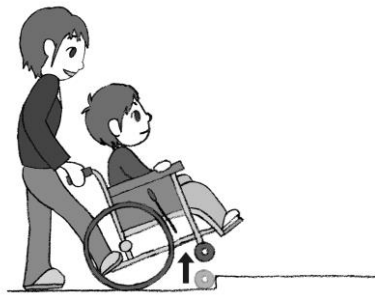


図1

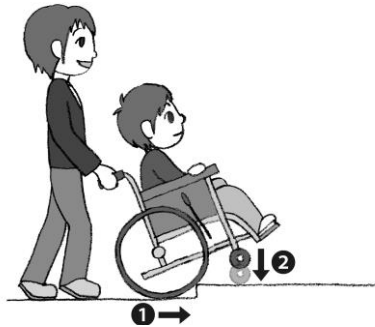


図2

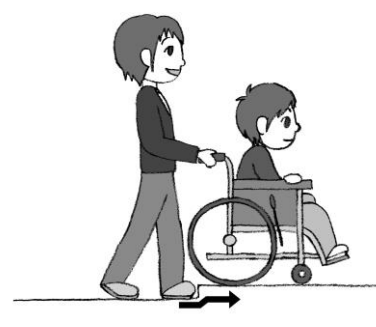


図3

② 段差を下がる

後ろ向きになり段差に直角に車椅子を止め、ハンドルを持ちあげながらゆっくりと静かに段差の下に駆動輪を下ろします（図1）。

キャスタを上げたまま、後方に下がります（図2）。フットレストとつま先が段差に当たらないように、静かにキャスタを下ろします（図3）。



図1



図2

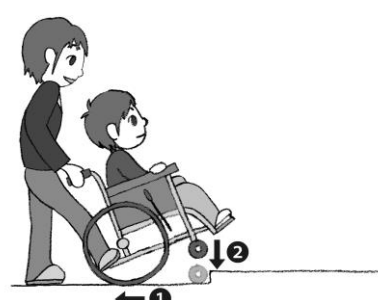


図3

3 スロープ等を下がる

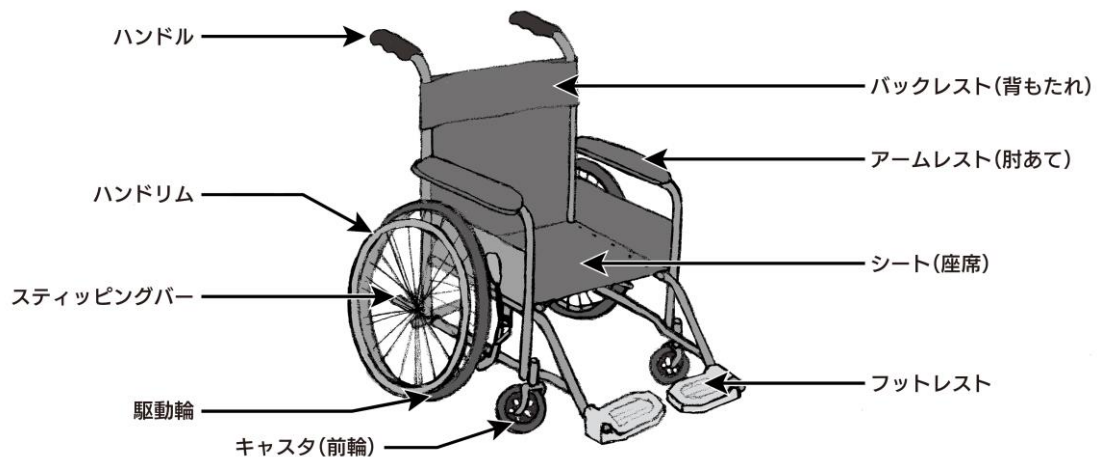
急な下り坂は後ろ向きに、一步一步ゆっくり下ります。


介助者が車椅子の背に自分の体重を掛けるようにすれば少ない力で済みます。

イメージ



■車椅子各部の構造と名称



3 肢体不自由 場面ごとの配慮②	受付	
主な困りごと		配慮の提供
<ul style="list-style-type: none"> ●足が不自由でも、人が多いと立って待たなければならないときがある。 ●車椅子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。 ●エレベータのない施設では、車椅子を使用していると窓口まで行くこともできない。 		<ul style="list-style-type: none"> ◎座る場所がないときに足が不自由な方がいる場合は、周囲の方に協力を促したり、別の場所からイスを持ってくるなどして座る場所を確保します。 ◎低いカウンターがない場合は、適当な高さのテーブルを準備するようにします。 ◎必要に応じて、職員が出向いて要件を伺うなど、柔軟な対応を心がけます。

【参考】車椅子使用者に配慮した環境の整備について

1 カウンターの高さについて

窓口のカウンターの高さを低くすることは、車椅子利用者が申請書等を記入しやすくするとともに、職員が同じ目線で話しができるようになり、落ち着いて会話ができます。

ちなみに、車椅子利用者にとって望ましい窓口カウンター等の高さは、70cm程度とされています。


2 パンフレット等の配架の高さについて


車椅子を使用する人が手に取り易いように、パンフレット等を高い位置に配架するのは、できるだけ避けます。


取りにくそうな様子があるときは、積極的に声をかけましょう。

3 車椅子を使用する人への配慮

講演会や研修会等を開催するときは、車椅子利用者のためのスペースを確保する等の配慮も必要です。車椅子は前後の幅があるため、前後の机の配置の調整が必要です。また、動線を確保しやすくするため出入口の近くに当該スペースを設置するなどの配慮も必要です。(ただし、場所を決められるのを嫌がる方もいるので柔軟な対応を行ってください。)

3 肢体不自由 場面ごとの配慮③	相談・説明	
主な困りごと		配慮の提供
<ul style="list-style-type: none"> ●脊髄を損傷した人は、体温調整が困難なときがある。 		<ul style="list-style-type: none"> ◎対応する部屋の温度に配慮し、極端に暑い、あるいは寒い場所での対応を避けます。



3 肢体不自由 場面ごとの配慮④	手続き	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●書類に記入するのが困難。 ●お金の出し入れが困難。 	<p>【書類の記入】</p> <p>◎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。</p> <p>◎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。</p> <p>【文書の交付・閲覧】</p> <p>◎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。</p> <p>【金銭の收受】</p> <p>◎要望があれば、本人から見える位置で、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。</p>	


3 肢体不自由 場面ごとの配慮⑤	緊急時	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<p>◎日常的な避難訓練において、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。</p> <p>◎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。</p>	


4 内部障害

障害について	<p>■身体障害者手帳では、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種類に分類されています。</p> <p>【心臓機能障害】 不整脈・狭心症などで心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。</p> <p>【呼吸器機能障害】 呼吸器系の疾患により呼吸器機能が低下した障害で、酸素ボンベ、人工呼吸器等を使用している方もいます。</p> <p>【じん臓機能障害】 腎臓機能が低下した障害で、人工透析のため定期的に通院している方もいます。</p> <p>【ぼうこう・直腸機能障害】 ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に排泄口（ストマ）を造設している方もいます。</p> <p>【小腸機能障害】 小腸の機能が損なわれた障害で、食事での栄養摂取が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。</p> <p>【ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害】 H I Vによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している方です。</p>
基本的な特徴	<p>①外見から分かりにくい。 必要な多目的トイレの使用がしづらいなど、周囲の理解不足により行動の制約を受けることがあります。</p> <p>②疲れやすい。 障害のある臓器だけでなく全身の機能が低下している場合があり、体力がなく、疲れやすい状況になりがちで、重い荷物を持つことや、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。</p> <p>③タバコの煙やきつい匂いが苦しい方もいる。 呼吸器機能障害のある方など、匂いやタバコの煙が体に大きく影響する方もいます。</p> <p>④トイレに不自由されている方もいる。 ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、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設備があるトイレが必要です。</p>

基本的な対応方法	<p>負担の少ない対応を心がける。</p> <p>疲労感がたまり、集中力や根気に欠けるなどの不便さを抱えている方の存在を念頭におき、本人が配慮してもらいたい事項を申し出られた際には、適切に対応できるようにします。</p>
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4 内部障害 場面ごとの配慮①	案内・誘導	 
主な困りごと		配慮の提供
<p>●外見からはわかりづらい障害もあるため、必要としている配慮が受けづらいときがある。</p>		<p>◎窓口にて、配慮の申し出を促すような案内板を設置するなど、配慮の要請をしやすい雰囲気をつくるよう努めます。</p>

4 内部障害 場面ごとの配慮②	受付	
主な困りごと		配慮の提供
<p>●症状によっては、長時間立っていることが難しい</p>		<p>◎周囲の方の理解を得たうえで、順番を入れ替えるなどの配慮を行います。</p> <p>◎周囲の方の理解を得たうえで、順番が来るまでの間、別の場所（座れる場所等）で待機してもらいます。</p>

4 内部障害 場面ごとの配慮③	相談・説明	
主な困りごと		配慮の提供
<p>●呼吸器機能障害がある人は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることがある。</p>		<p>◎呼吸器機能障害のある人には、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮する。</p>

【参考】オストメイト対応トイレについて

1 オストメイトとは？

オストメイトとは、生まれたときから肛門がない人や、大腸・直腸・ぼうこう等の病気の治療等を原因として腹部にストーマと呼ばれる排泄口を造設した人をいいます。

2 オストメイト対応トイレ

ストーマには、排泄を調節する機能がないため、ビニール製の袋を装着しています。定期

的に内容物の排出と腹部の洗浄が必要ですが、通常の便器では、排泄がしにくいため立ったまま、排出処置ができるものが多目的トイレに設置されているところがあります。


オストメイトは、見た目からわかりにくいため、多目的トイレの利用に誤解を受けることがあります。(注意を受けるなど)


ちなみに、以下のトイレはオストメイト対応トイレとなっています。


- ・市役所本庁舎1階(西側)の多目的トイレ

5 知的障害	
障害について	<p>■発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。</p> <p>■重度の障害のため、常に援助者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には一人で手続きなどをする方も大勢います。</p>
基本的な特徴	<p>①複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい。</p> <p>②人に尋ねることや、自分の意見を言うことが苦手な方もいる。</p> <p>③漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる。</p> <p>④ひとつの行動に執着する方や、同じ質問を繰り返す方もいる。</p>
基本的な対応方法	<p>①短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明する。 一度にたくさんを言われると混乱するので、短い文章で説明します。1つの事項ごとに、内容を理解されたことを確認してから次の事項を説明します。</p> <p>②具体的に分かりやすく説明する。 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分かりやすく説明します。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p> <p>⑤大事なことはメモにして渡す。 必要な持参品や手続きの順番を、覚えたり自分で記したりすることが苦手な場合もありますので、メモにして渡すようにします。</p> <p>⑥特異な行動をされる場合は、迷惑にならない範囲で見守る。 こだわりの強い方などは、同じ行動を繰り返したり、特定の物事に執着したり(置いてあるパンフレットを執拗に並べ変えるなど)することがあります。納得すれば落ち着きますので、他の方の迷惑にならない範囲であ</p>


	<p>れば、そっと見守ります。</p> <p>⑦パニック状態になられた場合は落ち着けるように対処する。</p> <p>なるべく静かで視覚的聴覚的な刺激の少ないところで休んでいただきます。</p> <p>暴れるようなパニックの場合、力で押さえつけようとすることは逆効果です。周囲に被害が及ばないように注意しながら、落ち着くまで見守るか、やさしく声をかけながら徐々に静かな場所まで移動してもらいます。</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>5 知的障害</p> <p>場面ごとの配慮①</p>	<p>案内・誘導</p>	
<p>主な困りごと</p>	<p>配慮の提供</p>	
<p>●表示が漢字だけの場合、窓口や会場がわからない。</p>	<p>◎できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく表示します。また、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。</p>	

<p>5 知的障害</p> <p>場面ごとの配慮②</p>	<p>相談・説明</p>	
<p>主な困りごと</p>	<p>配慮の提供</p>	
<p>●複雑な会話や文章は理解しづらい。</p>	<p>◎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分かりやすく説明します。</p> <p>◎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。</p> <p>◎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。</p>	



<p>5 知的障害</p> <p>場面ごとの配慮③</p>	<p>手続き</p>	
<p>主な困りごと</p>	<p>配慮の提供</p>	


<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<p>【書類の記入】</p> <p>◎「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」応対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。</p> <p>【文書の交付・閲覧】</p> <p>◎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。</p> <p>【金銭の収受】</p> <p>◎千円札を○枚、百円玉を○枚、など、金額を具体的に説明します。</p> <p>◎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。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


5 知的障害 場面ごとの配慮④	緊急時	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<p>◎避難訓練において、想定される状況への対処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備えることが必要です。</p>	

6 発達障害	<ul style="list-style-type: none"> ■自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害であって、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、知的障害を伴う場合と伴わない場合とがあります。 <p>【広汎性発達障害（自閉症）】</p> <p>相手とのやりとりや、相手の意図、感情を読み取ることが苦手です。言葉の発達が遅れ、オウム返しや自分の関心事だけ話すなどコミュニケーションの障害があります。興味の偏りと決まりきったパターンへの固執が特徴です。</p>
障害について	

	<p>【高機能広汎性発達障害（アスペルガー症候群・高機能自閉症）】 知的には標準またはそれ以上ですが、自閉症と同じ兆候があります。コミュニケーション障害はあるものの、言葉の遅れがないことが特徴です。</p> <p>【学習障害（LD）】 知的には標準またはそれ以上ですが、学力の著しい偏り（読み、書き、計算などの一部だけができない）があります。普段の生活には問題がなく学習面においてのみ障害が起こることが特徴です。</p> <p>【注意欠陥多動性障害（ADHD）】 注意力・集中力がなく、多動で落ち着きがありません。衝動的で思いついたらすぐ行動に移してしまいます。コミュニケーションが苦手ですが、人との交流を求める場合もあります。</p>
<p>基本的な特徴</p>	<p>①外見から分かりにくい。 ②相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い。 ③遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくい。 ④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方もいる。 ⑤順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる。 ⑥関心があることばかり一方的に話す方もいる。</p>
<p>基本的な対応方法</p>	<p>①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するので、短い文章で説明します。1つの事項ごとに、内容を理解されたことを確認してから次の事項を説明します。</p> <p>②抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に図や絵を用いて説明する。 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。</p> <p>③おだ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。</p>

<p>6 発達障害 場面ごとの配慮①</p>	<p>案内・誘導</p>	 
<p>主な困りごと</p>	<p>配慮の提供</p>	
<p>●文字を読むことが苦手な方もいる。</p>	<p>◎できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく表示します。また、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。</p>	

6 発達障害 場面ごとの配慮②	相談・説明	
●文字を読むことが苦手な方もいる。		◎できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく表示します。また、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

6 発達障害 場面ごとの配慮③	手続き	
●文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。		【書類の記入】 ◎「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。 【金銭の收受】 ◎千円札を○枚、百円玉を○枚、など、金額を具体的に説明します。

7 精神障害	
障害について	<p>■統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール依存症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方です。</p> <p>■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っています。</p> <p>【統合失調症】 幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、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、正しい判断が困難になりがちで、対人関係が難しくなるなど様々な生活障害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。</p>

【気分障害】

・うつ病

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。

・双極性障害（躁うつ病）

うつ状態と躁状態が出現する病気です。躁状態では多弁になり、ちょっと口をはさむだけで怒り出すことがあります。ひどくなると誇大妄想に発展します。

【てんかん】

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。発作には全身のけいれんがある方やボーッとしている発作（欠神発作）等いろいろなパターンがあります。ただ、薬によって多くの方は発作が起こらないようコントロールされています。脳性まひの方や知的障害のある方などでてんかんを併せもっている方もおられます。

【人格障害】

物事の見方や関わり方が極端に偏っていて柔軟性がなく、問題に対して適切に対処できないために、家族や友人、職場の同僚と良好な関係を持つことができないことを特徴とします。


【パニック障害】


不安神経症の不安発作とも呼ばれ、緊張や動悸、呼吸困難など「発作がおきるのでは」、「このまま死んでしまうのでは」などの激しい不安に急に襲われること（パニック発作）を繰り返す疾患です。閉鎖空間や人ごみの中など、限られた場所でのみ発作が起きる場合もあります。


基本的な特徴

- ①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。
- ②外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる。
- ③精神障害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。
- ④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。
- ⑤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。
- ⑥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。
- ⑦認知面の障害のために、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したりする方もいる。

基本的な対応方法	<p>①不安を感じさせないような穏やかな対応をする。</p> <p>対面で話したりすることに強いストレスを感じる人もいます。あいさつや説明がきつい口調であったり、ぶっきらぼうだったりすると、不安を感じることがありますので、穏やかな対応を心がけます。</p> <p>②穏やかな口調で声をかける。</p> <p>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?」など、穏やかな口調で声をかけます。</p> <p>③「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明する。</p> <p>一度にたくさんのことを言われると混乱することがありますので、短い文章で説明します。1つの事項ごとに、内容を理解されたことを確認してから次の事項を説明します。</p> <p>④大事なことはメモにして渡す。</p> <p>必要な持参品や手続きの順番を、覚えたり自分で記したりすることが苦手な場合もありますので、メモにして渡すようにします。</p>
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


7 精神障害	相談・説明	
場面ごとの配慮①		
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<p>◎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。</p> <p>◎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。</p>	


7 精神障害	手続き	
場面ごとの配慮②		
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<p>【書類の記入】</p> <p>◎「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。</p>	

7 精神障害 場面ごとの配慮③	緊急時	
主な困りごと	配慮の提供	
●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。	◎避難訓練において、想定される状況への対処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備えることが必要です。	

8 高次脳機能障害		
障害について	<p>■脳血管に関する病気や交通事故などで脳の一部分が損傷を受けると、その損傷部位に応じて、特定の症状が出ます。</p> <p>■高次脳機能障害による症状は多種多様ですが、主なものは次のとおりです。</p> <p>【記憶障害】 新しいことが覚えられない。少し前のことをすぐ忘れる。</p> <p>【注意障害】 同じミスを繰り返す。集中力が続かない。</p> <p>【遂行機能障害】 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。</p> <p>【社会的行動障害】 イライラしやすい。感情的になりやすい。</p>	
基本的な特徴	<p>①事故等の後遺症で、身体的な障害がない場合、外見からはわかりづらい。そのため、周囲から理解されにくい。</p> <p>②今やったこともすぐに忘れてしまう。(記憶障害)</p> <p>③うっかりしたミスが多い。意欲が湧かない。(注意障害)</p> <p>⑤感情のコントロールができない。(感情障害)</p> <p>⑥人間関係づくりが不得意になる。</p> <p>⑥言いたい言葉がでてこない、または、聞こえているけど意味がわからない方もいる。(失語)</p> <p>⑦物の形や色がわからない方や、人の顔が見分けられない方もいる。(失認)</p> <p>⑧目は見えるが、片側に注意がいかないため、見落としやすい。(半側空間無視)</p>	

基本的な対応方法	<p>①これまでの生活や人生観などを尊重した対応を心がける。 脳損傷以前に獲得した記憶や習慣、技能は失われていないものも多くあります。本人の生活や人生観など尊重して対応します。</p> <p>②気持ちにゆとりを持って接する。 話がうまく話せない方や、ことばが上手く出ない方もいます。こちらの態度に余裕がないと、プレッシャーになるばかりか、コミュニケーションの意欲を失わせる要因にもなります。</p> <p>③指摘はしても、責めない。 感情のコントロールが難しい人では、ささいなことで怒ったりすることもあります。ゆっくり穏やかに対応することを基本として、静かな落ち着いた場所を準備するなどの配慮を行います。</p>
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8 高次脳機能障害 場面ごとの配慮①	相談・説明	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●説明が長いと、生じた疑問に気をとられ、その後の話を理解できなくなる。 ●ついさっきのことも忘れてしまう。 ●複雑な内容の話は、理解が難しい。 ●ささいなことで気分が高まって、イライラしてしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎短い文章で、簡潔にわかりやすく説明します。 ◎言葉だけでは理解が難しいときは、絵や写真、図など、視覚的にも説明します。 ◎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。 ◎理解できているか頻繁に確認します。 ◎静かな場所や落ち着ける時間を作って対応します。 ◎疲労やイライラした様子が見えるときは、話題を変えたり、適宜、休憩を挟むなどします。 	

8 高次脳機能障害 場面ごとの配慮②	手続き	
主な困りごと	配慮の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ●気が散り易く、手続きに集中できないことがある。 ●記憶障害のため予定の日時を忘れてしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎騒々しい環境が、さらに集中の妨げになることがあります。状況に応じて、個室を準備するなど対応する場所を変えます。 ◎予定の日時を伝えるときなどは、メモやカレンダーを利用し、後で確認できるようにします。 	

◎重要な案件については、本人の了承を得たうえで、家族等にも伝えるようにします。

【参考：様々な障害者マーク】

主な障害者に関するマークには、次のようなものがあります。

	<p>障害者のための国際シンボルマーク</p>		<p>盲人のための国際シンボルマーク</p>
<p>障害者の利用に配慮された建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマーク。</p> <p>このマークはすべての障害者を対象としたものです。特に車椅子利用者に限定した使用するものではありません。</p> <p>なお、道路交通法上の規制を免れたり、障害者用駐車場を利用するための公的証明では有りません。</p>		<p>盲人のための世界共通のマーク。</p> <p>視覚障害者の安全やバリアフリーに配慮された建物、設備、機器などに付けられています。</p> <p>信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p>	
	<p>耳マーク</p>		<p>ハート・プラスマーク</p>
<p>聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマーク。</p> <p>聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、「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への配慮について協力が必要です。</p>		<p>「身体内部に障害がある人」を表しています。</p> <p>身体内部に障害がある方は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解をうけることがあります。内部障害の方の中には、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欲しい、といった希望をすることがあります。</p> <p>このマークを着用されている方を見かけたときは、内部障害への配慮が必要です。</p>	

	<p>オストメイト マーク</p>		<p>ほじょ犬マーク</p>
<p>人工肛門・人工ぼうこうを造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。</p> <p>オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p> <p>※人口肛門・人工ぼうこうにはビニール製の袋を装着されており、定期的に内容物の排出と腹部の洗浄が必要です。これに要する専用の設備を備えたトイレがオストメイト対応トイレです。</p>		<p>身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。</p> <p>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。</p> <p>補助犬はペットではなく、体の不自由な人の体の一部となって働いています。</p> <p>社会のマナーも訓練され、衛生面でも管理されています。</p> <p>※地方公共団体が管理する施設には、補助犬受け入れの義務があります。</p>	
	<p>身体障害者標識</p>		<p>聴覚障害者標識</p>
<p>肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。マークの表示は努力義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付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ます。</p>		<p>聴覚障害であることを理由に運転免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。マークの表示は義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付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ます。</p>	



ヘルプマーク

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。

福岡県でもこのマークを利用したヘルプカードを作成し、普及啓発に取り組んでいます。

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。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、配慮が必要です。

第3部 情報バリアフリー指針

情報取得の面で制限のある障害者への配慮について、市として一定の水準を確保するため、以下のとおり情報バリアフリーに関する指針を定めます。この指針に従い情報バリアフリーの推進に努めるものとします。(個別の場面では、法的義務となりうる場合があることに注意ください。)

第1 視覚的な情報の取得に制限のある方への配慮 (視覚障害)

1 基本的な考え方

- 視覚障害者への情報提供の手段は、触覚によるものと、聴覚によるものに分けられる。
- 情報収集の手段は、障害当事者の見え方や、障害を受けた時期などによって様々である。
- また、いずれの方法も利用者が少ないという前提がある。

2 主な情報収集の手段と特性等

手段		特性等
文書	点字	<ul style="list-style-type: none"> ・ 先天性の人は盲学校などで学習するため点字を使用する人が多い。 ・ 点字が使える人は、視覚障害者のうち1割程度といわれている。 ・ 中途失明者などは学習の機会の有無や年齢等により、点字を使用する人は少ない。 ・ 点字版の文書は、量的にかさばる(原本の数倍になる。) ・ 音声による情報提供が困難な状況、例えば、講演会や会議の資料等としては有効。
	拡大文字	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弱視など、見えにくい人は、拡大鏡や拡大読書器で文字を拡大し情報を得ている。
音声	カセットテープ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 読上げて録音するため、作製に時間を要する。
	デージー	<ul style="list-style-type: none"> ・ MP3形式の録音を行うもの。ファイル管理のため、文書の任意の箇所を検索しやすい。 ・ 一枚のCDに50時間以上の収録が可能。分量の多い音声情報の提供に向いている。 ・ 読上げて録音するため、作製に時間を要する。
	音声コード	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常の紙媒体に印刷するコード。一つのコードに800字程度の文字情報を格納できる。専用機器、携帯電話で読上げが可能。 ・ 専用のソフトがあれば容易に作成することができる。 ・ 比較的安価かつ短期間で作成が可能。
その他	パソコン、携帯電話等の音声読み上げ機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ パソコン、インターネットの利用は年齢や個人の能力等によって差がある。 ・ 携帯電話の音声読み上げ機能を活用し、メールでコミュニケーションを図る人もいる。
	テレビやラジオの音声	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常的かつ一般的な情報収集手段

3 配慮提供の指針

指針1	市の発出する文書は、可能な限り読みやすい字体、フォントサイズを用いる。
指針2	窓口等において、希望に応じて、拡大コピーする等の対応を行う。
指針3	個人あての文書については、希望に応じて、点字化等を行う。
指針4	会議等において事前に希望された場合は、点字資料の作成に可能な限り応じる。
指針5	市が印刷・発行する文書、刊行物等については、多様な方法によって情報収集が可能となるような提供に努める。
指針6	市ホームページにおける情報提供については、「久留米市の公式ホームページ作成ガイドライン」に基づいて取組を行う。
指針7	申し込み方法等については、聴き取りによる方法を認めるなど、柔軟な対応を行う。

【考え方】

(1) 読みやすい字体、フォントサイズについて（指針1）

一般的に、12ポイント以上、ゴシック体が読みやすいと言われている。

対応が可能な範囲内（「久留米市公用文の作成要領について」等の規程に抵触しない範囲）で読みやすいものとする。また、色覚に障害のある方に配慮し、色の使用については以下の点にも留意するものとする。

- ① 色だけに頼った情報提供の方法は極力避ける。
- ② 申請用紙を色分けしている場合など、色を文字でも表示する。
- ③ 色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使わない

区別のつき易い色の組み合わせ	白と黒	黄と黒	黄と青	白と青
	白と緑	白と赤		
区別のつきにくい色の組み合わせ	緑と赤	黒と赤	青と赤	紫と赤
	青と黒	紫と緑	白と黄	白とピンク

※白黒印刷したときに見やすいかどうかを参考となる。

(2) 点字化等について（指針3）

納税通知等、定期的に又は反復して発出される文書については、事前の申し出に基づき、点字化を行うこととする。

なお、希望者には音声コードの印刷にも対応することとする。

(3) 多様な方法について（指針5）

2に示すとおり、視覚障害者にとって、いくつかの情報収集の方法がある。市が発行する文書においては、通常の文書と別に、これらの方法のいずれかが提供されることが望ましい。

① 特定の個人を対象とする文書の場合

視覚障害者は、人によって得意とする情報収集の方法は異なっている。よって、特定の個人を対象とする文書については、本人の申し出に応じて、望まれる方法によって提供することが、最も合理的である。

② 不特定多数者を対象者とする文書の場合

対象者を特定しない文書については、その文書を利用する人の中に視覚障害者が含まれることも想定して、情報提供の方法を準備しておくことが望ましい。

③ 音声コードの推奨

不特定多数者を対象者とする文書（紙媒体）における情報提供の手段については、その作成の容易さや経済性、障害者本人の入手し易さ、ユニバーサルデザインの観点から、音声コードを印刷する方法を推奨する。（ただし、このことは、音声コード以外での情報提供を妨げるものではない。）

(4) 音声コードの印刷について

① 音声コード印刷に係る文書の種類ごとの取扱指針

■ 音声コードの印刷対象となる文書は、**不特定多数の人に配布するものを基本とする。**

■ 音声コードの印刷を推奨するとされた文書であっても、**他の手段（点訳、音訳版等）が作成されている等）が確保されているときは、この限りではない。**

文書の種類			取扱指針		
1	行政計画	市政全般に係るもの	◎	印刷することを、推奨する。	
		個別分野に係るもの	福祉分野等、障害者福祉と関連が大きいもの	◎	印刷することを、推奨する。
			その他	○	印刷することが、望ましい。
2	その他の冊子、刊行物		福祉分野等、障害者福祉と関連が大きいもの	◎	印刷することを、推奨する。
			その他	○	印刷することが、望ましい。
3	パブリック・コメント資料	市政全般に係る計画等	◎	印刷することを、推奨する。	
		個別分野に係る計画等	福祉分野等、障害者福祉と関連が大きいもの	◎	印刷することを、推奨する。
			その他	○	印刷することが、望ましい。
		条例	◎	印刷することを、推奨する。	
		憲章・宣言	◎	印刷することを、推奨する。	
		その他	○	印刷することが、望ましい。	
4	パンフレット		福祉、税等の行政の基本制度を解説・紹介するもの 等	◎	印刷することを、推奨する。
			その他	○	印刷することが、望ましい。
5	チラシ		○	印刷することが、望ましい。	
6	公示文書		△	印刷しない。	
7	広報紙		◎	印刷することを、推奨する。	
8	特定の個人にあてた通知文書等		●	印刷する。（ただし、本人の申し出に基づく）	

② 取扱方針と考え方

要請度	取扱指針		考え方
高	●	印刷する	●及び◎に該当する文書は、原則として印刷することとする。ただし、経費的、技術的に困難な場合は、個別に判断することができる。 経費的に困難とは、音声コードを印刷することで、作製費用が著しく高騰する場合、予算を確保できない場合が想定される。また、技術的に困難な場合とは、文書が図表、図画等を主な内容としており、音声化による翻訳では、内容の伝達が難しい場合、紙の形状により音声コードの印刷ができない場合などが想定される。 なお、特定個人にあてた通知文書等に印刷するときは、本人が、音声コードを希望した場合を想定している。
	◎	印刷することを、推奨する。	対象に障害者を含む可能性や、障害者福祉との関連性を勘案し、印刷に努めるものとする。
	○	印刷することが、望ましい	配付や交付を行わない文書には、音声コードの印刷は行わない。ただし、申し出があるときは、職員が読み上げる等の配慮を提供するものとする。
低	△	印刷しない	

※○に分類される文書は印刷をしなくてもよいと解釈しないこと。積極的に印刷を検討するものとする。

③ 文書の例や考え方

文書の種類			例、考え方	
1	行政計画	市政全般に係るもの	国土利用計画、新総合計画、人権教育・啓発基本指針、都市計画マスタープランなど	
		個別分野に係るもの	福祉分野等、障害者福祉と関連が大きいもの	健康くるめ21、地域福祉計画、障害者計画、障害福祉計画、高齢者計画及び介護保険事業計画、子ども子育てプラン など
			その他	環境基本計画、みどりの里づくり基本計画 など
2	その他の冊子、刊行物	福祉分野等、障害者福祉と関連が大きいもの	保健福祉事業概要、保健所事業概要など	
		その他	市民意識調査、各種統計書、予算書及び決算書 など	
3	パブリック・コメント資料	市政全般に係る計画等	※ 1 行政計画に準じる	
		個別分野に係る計画等		福祉分野等、障害者福祉と関連が大きいもの
				その他

		条例	基本的な方針や制度を定める条例、市民等に義務を課す、又は権利を制限する条例の案 など
		憲章・宣言	市政の理念等を定めるもの
		その他	
4	パンフレット	福祉、税等の行政の基本制度を解説・紹介するもの等	福祉制度のほか、税制度、健康保険制度、医療制度など、多くの市民に関係がある制度などを周知・啓発するもの等
		その他	観光案内、施設紹介 等
5	チラシ		各種イベント、研修、講演会の開催案内 等
6	公示文書		申出に応じて個別に対応する。
7	広報紙		ただし、点字版、音声版等が作成されているときは、この限りではない。
8	特定の個人にあてた通知文書等		納税通知書、健康保険長決定通知書等、個人に対して反復的・継続的に発出する文書

(5) 柔軟な対応について（指針7）

視覚障害などにより文字を書くことやメールの送信が困難であるとの申し出があるときは、申込み等について、制度上可能な限度で、職員の聴き取りによる方法を認めるなど、柔軟な対応を行うこととする。

第2 音声による情報の取得に制限がある方への配慮（聴覚障害）

1 基本的な考え方

- 聴覚障害者への情報提供の手段は、手話によるもの、文字（筆談・FAX 等）や文書等によるもの、光等の信号等で視覚にうたえるもの、携帯電話のバイブレーション等の触感にうたえるものがある。
- 先天的な聴覚障害によって、言語の習得に遅れがみられる人がいる。長い文章が苦手な人、漢字の意味はわかるが読み方がわからない人など、文字や文章の認力に個人差がある。
- 文章の苦手な人にとっては、手話はもっとも有効なコミュニケーションの手段。
- 人によって聴こえ方は多様。全く聴こえない人、補聴器をつければ会話が聴き取れる人、大きな音は聴こえるが、会話は聴き取れない人などがいる。
- 外見から障害の有無がわかりにくいいため、「声をかけたのに無視された」など、人に誤解された経験や、コミュニケーションが取りにくいいため、対人関係が苦手な人がいる。

2 主な情報収集の手段と特性等

手段	特性等
手話	<ul style="list-style-type: none"> ・手の形と位置や動きなどによって表現する視覚的な言語。表情や上体の動きを含めて表現するもの。 ・平成 23 年の「改正障害者基本法」において、手話が言語であることが明記された。 ・手指の形や動きでひらがなの五十音を表する「指文字」が併用して用いられる。
要約筆記	<ul style="list-style-type: none"> ・聴こえる人が、聞き取った話の要点を、聴覚障害者に文字で伝える方法。 ・会議や講演会などで、パソコンで打った文字をスクリーンに投影する方法などがある。
筆談	<ul style="list-style-type: none"> ・メモなどにより、お互いに文字を書いて意思疎通を図る方法 ・長い文章が苦手な人もいるため、簡潔に書くことが必要。
口話	<ul style="list-style-type: none"> ・話し手の口元や、表情などを視覚的に捉え、文脈なども総合的に判断しながら、話の内容を推測、理解する。 ・表現には音声言語を用いる。 ・口の動きが似ていることばや、同音異義語は、口の形を見ただけでは区別が付きにくいことも。
パソコンや携帯電話などの情報機器	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン、インターネット等の利用は年齢や個人の能力等によって差がある。 ・携帯電話は、メール機能などをメモ代わりに使用することもできる。

3 配慮提供の指針

指針 1	すべての窓口において、希望された場合は筆談に応じる。
指針 2	市が開催する講演会、イベント、研修会等においては、手話通訳及び要約筆記による情報提供を検討する。
指針 3	会議等に聴覚障害者が参加するにあたっては、事前に希望された場合は、手話通訳者を配置する。
指針 4	提出先や申込み先、問合せ先を表示するときは、電話番号に加え、FAX 番号及びメールアドレスを併記する。

【考え方】

(1) 手話通訳及び要約筆記による情報提供について（指針 2）

手話通訳者及び要約筆記者の派遣の申込みは、健康福祉部障害者福祉課で受け付ける。ただし、手話通訳者、要約筆記者の派遣は民間団体に委託して実施しているものの、人員的に限界があるため、可能な限りその必要性を事前に把握のうえ依頼するものとする。よって、手話通訳者、要約筆記者の要請は以下の要領のとおりとする。

講演会、イベント等の性質	要領
申込みが必要等、事前に参加者の把握が可能な場合 (講演会、講座、研修会、地域住民説明会 等)	・事前の申込み等において、手話通訳、要約筆記の 必要性を確認 のうえ、希望がある場合にのみ設置する。
参加者を特定しない場合	
市政、市の事業に係る説明会等	・特段の事情がない限り、手話通訳者、要約筆記者を設置する。
講演会、シンポジウム等	
その他のもの	・設置することが望ましいが、 内容に応じて※ 設置しないこともできる。

※「内容に応じて」

ステージイベント等のように、手話通訳等がなくても内容が伝わる場合、音楽イベントなどのように通訳ができない場合（基調講演等があるときは内容に応じて検討）など

※手話通訳と要約筆記について

手話通訳と要約筆記は基本的に合わせて設置することが望ましいが、会場の都合によって要約筆記が行えない、配付資料によってほぼ内容が把握できる（この場合は、説明のための追加資料も検討すること）場合などには、要約筆記を設置しないこともできる。

(2) 会議等参加者における「事前に希望」について（指針3）

予定日の1週間前までには、健康福祉部障害者福祉課へ派遣の予約を入れること。

(3) FAX 番号及びメールアドレスを併記について（指針4）

聴覚障害者からの連絡が容易となるよう、市政への参画、意見表出の機会等、申込み及び問合せ先には、FAX 番号及びメールアドレスを併記するものとする。また、制度上支障のない範囲でこれらの方法による受付も行うものとする。

第3 視覚と聴覚の両方に障害がある人について（盲ろう者）

1 基本的な考え方

- 視覚と聴覚の両方に障害がある人には、その状態に至る経過によって、特性が異なる
- 全く見えなくて聴こえない人から、少し見えて少し聴こえる人まで様々であり、次のようなタイプに類型される。

類型	経過
①盲ベース	まず、視覚障害（盲）となり、その後聴覚障害が加わった。
②ろうベース	まず、ろう（聴覚障害）となり、その後視覚障害が加わった。
③先天盲ろう	先天性、または乳幼児期に視覚と聴覚障害を発症
④中途盲ろう	成人期以後に視覚と聴覚の障害を発症

2 主な情報収集の手段と特性等

視覚、聴覚の障害の重複の状態や過程・盲ろうに至るまでの経緯などにより、情報の取得方法、コミュニケーション手段が異なるため、個別の対応が必要

手段		状態別	経緯別
手話	触手話（触る）	全盲ろう	②ろうベース
	弱視手話（見る）	弱視ろう	②ろうベース
指文字	日本語式指文字（触る、見る）	全盲ろう 弱視ろう 弱視難聴	②ろうベース
	ローマ字式指文字（触る）	全盲ろう	③先天盲ろう
	点字筆記（触る）	全盲ろう	①盲ベース ④中途盲ろう
文字	手書き文字（触る）	全盲ろう	④中途盲ろう
	文字筆記（見る）	弱視ろう 弱視難聴	②ろうベース ①盲ベース ④中途盲ろう
音声	音声（聴く）	盲難聴 弱視難聴	①盲ベース ②中途盲ろう

3 配慮提供の指針

指針 1	個人あての文書については、希望に応じて、 点字化等 を行う。
指針 2	市が開催する講演会、イベント等においては、手話通訳、 触手話による情報提供 を検討する。
指針 3	盲ろう者の特性を踏まえつつ、視覚障害者、聴覚障害への配慮を組み合わせた配慮を提供する。

【考え方】

(1) 点字化等について（指針 1）

聴覚障害者と同様の配慮である。点字を習得している盲ろう者に対して有効な情報提供手段。本人からの**事前の申し出に基づき**、視覚障害者と同様に、個人あての文書の点字化を行うこととする。

(2) 触手話による情報提供について（指針 2）

触手話とは、本来目で見て確認する手話を、手で触って確認するものである。手話通訳の中でも、特殊な技能を必要とするため、**通訳者の数が極めて少ない**のが現状である。

よって、通訳者の派遣は、市が実施する会議、講演会等の参加者に対象者が含まれる場合に限定することを原則とする。

第4 物事の理解等に制限がある方への配慮（知的障害）

1 基本的な考え方

■発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のし難

さがある。

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくく、漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。
- 人に尋ねたり、自分の意見を言うことが苦手な人もいる。
- 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 主な情報収集の手段と特性等

- 視覚、聴覚に障害がなければ、情報収集の手段は、健常者と変わらない。
- 内容の理解の程度は人それぞれ。個別の場面では、個人の理解の状況を見極めながら丁寧な情報提供が求められる。

3 配慮提供の指針

指針 1	窓口では、知的障害の特性を踏まえた対応を行う。
指針 2	制度を説明するパンフレットや刊行物については、難解な表現を避け図や絵を多用した「わかりやすい表現版」の作成を検討する。

【考え方】

(1) 知的障害の特性踏まえた対応（指針 1）について

窓口での対応例

①	短い文章で、「ゆっくり」、「ていねいに」、「繰り返し」説明し、説明した内容を理解しているか確認しながら話す。
②	成人の場合、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉づかいで話す。
③	言葉だけではなく、図やイラスト、見本などを用いて、視覚から得られる情報により伝わりやすくなるよう配慮する。
④	書類を記入してもらうときは、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
⑤	結論や重要なことはメモにして渡す。

不特定多数の市民が利用する定型的な手続きについて、必要に応じて、絵や図、写真等を用いて説明できる準備を整えておくことが望ましい。

その都度の対応でも可能であるが、簡単なやり取りを示すためのコミュニケーションボード、絵カードなどを備え付けておく方法もある。

※コミュニケーションボード・絵カード

文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい方々が、あらかじめ描かれたイラストやピクトグラムを指差すことで自分の意思を伝えるツール。定型的な業務や手続きについて効果的。

(2) わかりやすい表現版（指針 2）について

難解な文言や言い回しを避け、平易な文章やイラストを多様して作成したもの。

第5 対人関係、コミュニケーション等に制限がある方への配慮（発達障害、精神障害）

1 基本的な考え方

〔発達障害〕

- 自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習所障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）など。生まれつき脳の一部に機能障害があるもの。
- 同じ人にいくつかのタイプの発達障害がある、知的障害を伴う場合と伴わない場合がある、同じ障害のある人同士でも全く似ていないように見えることがある等、個人差が大きいのが特徴。
- 「読む」、「書く」、「計算する」等の能力が、全体的な知的発達に比べて極端に苦手な人がいることに留意が必要。

〔精神障害〕

- 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人も多い。
- 人と対面することや、コミュニケーションが苦手な方、ストレスに弱く緊張したり疲れやすい方、警戒心の強い方、妄想や幻覚の症状がある方もいるため、話し方や配慮が必要。

2 主な情報収集の手段

- 視覚、聴覚に障害がなければ、情報収集の手段は、健常者と変わらない。
- 内容の理解の程度は人それぞれ。個別の場面では、個人の理解の状況を見極めながら丁寧な情報提供が求められる。
- 社会生活の困難さの原因や取得しやすい情報の形態に大きな個人差があるため、具体的には本人の要望を確認した上で、情報提供を行う。

3 配慮提供の指針

指針1	窓口では、発達障害、精神障害の特性を踏まえた対応を行う。
指針2	制度を説明するパンフレットや刊行物については、難解な表現を避け図や絵を多用した「わかりやすい表現版」の作成を検討する。

【考え方】

(1) 発達障害、精神障害の特性を踏まえた対応（指針1）について

窓口での対応例

① 笑顔で、ゆっくり、やさしい口調で声をかける。相手をとがめるような表情や口調は避ける。
② 声をかけるときは、相手の前から声をかける。後ろから声をかけるとびっくりして、パニックになってしまう人もいる。
③ 人と対面することや、コミュニケーションが苦手な方、ストレスに弱く、緊張したり疲れやすい人もいるため、相手の様子をうかがいながら話す。
④ 相手の話が理解できない人もいるため、言葉だけではなく、図やイラスト、見本な

どを用いて、視覚から得られる情報により伝わりやすくなるよう配慮する。
⑤ 相手の話を聴くときは、リラックスした雰囲気を作り、安心して話ができるように心がける。
⑥ 断片的な言葉からでも、相手の気持ちや状況を推測し、話の内容を理解するよう努める。(話の内容を、確認すること)
⑦ 結論や重要なことは、メモにして渡す。

(2) わかりやすい表現版(指針2)について

難解な文言や言い回しを避け、平易な文章やイラストを多用して作成したもの。

第 3 章 關係資料

久留米市障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

本方針は、障害を理由とする差別（以下「障害者差別」という。）の解消に向けた、久留米市（以下「本市」という。）の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示すものである。

第 I 章 本方針策定の背景

1 国の動向

障害者の権利に関する条約への署名を契機とする一連の障害者法制の整備に伴い、国においては、平成 23 年に障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の改正が行われ、基本原則として、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」（第 4 条第 1 項）こと、また、「社会的障壁(※1)の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」（第 4 条第 2 項）ことが規定された。

障害を理由とする差別の解消に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害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向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定された。

また、平成 27 年 2 月には、法第 6 条第 1 項に基づき、政府の障害者差別の解消に向けた施策の実施に関する基本的な考え方を示す、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（以下「国基本方針」という。）が策定された。

(※1) 社会的障壁

障害者基本法において「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障害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をいう」と定義されており、また、法第 2 条においても同様に定義されている。

2 本市におけるこれまでの取組

本市のこれまでの取組としては、平成 6 年に「人権尊重都市宣言」を行い、平成 7 年には、障害者差別の撤廃も含む「あらゆる差別の撤廃をめざす人権擁護条例」（平成 7 年久留米市条例第 22 号。以下「人権擁護条例」という。）を制定した。また、これらの大きな指針のもと、市制運営の基本となる久留米市新総合計画においても、人権の尊重を基本的姿勢として示すとともに、久留米市人権教育・啓発基本指針等に基づき差別をなくすための人権教育、啓発活動等に取り組んできた。

さらに、平成 19 年に策定した第 1 期久留米市障害者計画（平成 18 年度から平成 25 年度まで）において、重点施策のひとつに、「障害者理解のための啓発・広報活動の推進」を掲げ、これに基づく取組として、市職員に対しては、各種研修等において、障害者の人権に関する啓発を随時行うとともに、市民向けには、講演会等の実施や、広報くるめ等を活用したノーマライゼーションの意識啓発等を進めてきた。

その後、平成 26 年に策定した第 2 期久留米市障害者計画（平成 26 年度から平成 29 年度まで）においては、国の動向等を踏まえ、重点施策の一つに「ノーマライゼーションの意識啓発の充実」を掲げ、障害者に対する差別の解消への取組として、「障害者差別解消法の平成 28 年 4 月の施行に向けて、基本方針の策定等の差別解消に係る取組を実施する。」としたところである。

第Ⅱ章 障害者差別の解消の推進に関する基本的な方向

1 本市が目指す地域社会

法が具体化しようとする基本原則を定める障害者基本法は、全ての国民が、障害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ながら共生する社会を実現することを目的として掲げている。

このことは、全ての国民が障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有する個人として尊重されるべきという理念に基づく、普遍的な目的である。

よって、本市においても、本市「人権尊重都市宣言」及び「人権擁護条例」の理念も踏まえつつ、全ての市民が、障害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ことができる地域社会の実現を目指すこととする。

2 施策の基本的な方向性

法は、「共生する社会」の実現のため、行政機関等に対し、障害者差別の解消に向けた具体的な取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促している。

なお、障害者差別とは、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」のこと※2)である。

本市が目指す地域社会を実現するために、これら法の要請に応え、不当な差別的取扱いの解消と日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くための取組（いわゆる「合理的配慮の提供」）を行うことが必要である。

このことに対する本市の基本的な方向性は次のとおりとする。

- (1) 障害者差別の解消を図る施策について、積極的に検討・実施することを基本的な態度とする。
- (2) 本市の施策、業務等の立案や実施にあたっては、その施策、業務等の実施

によって、障害者差別が生じる可能性がないかという視点からも、それぞれの施策、業務等を所管する部局等において、検討を行うものとする。

- (3) 本市の施策、業務等において、現に障害者差別が生じているとき又はその可能性が極めて高いときは、可能な限りその解消に努めるものとする。
- (4) (1)から(3)においては、女性である障害者は障害に加えて女性であることにより更に複合的に困難な状況に置かれていることがあること、また、障害児には成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意するものとする。
- (5) 障害者差別の解消には、市民一人ひとりの障害に関する正しい知識の取得や理解に基づく相互理解が不可欠との認識に立ち、様々な機会や方法を利用して、市民への法の趣旨の普及啓発に努めることとする。

(※2) 「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」の考え方は、国基本方針の示すとおりである。

3 本方針の対象範囲

(1) 障害者

本方針の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害、高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害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もの」である。

これは、障害の「社会モデル」(※3)の考え方を踏まえている。したがって、本方針が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

(※3) 障害の「社会モデル」

障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。)のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁(いわゆる社会的障壁)と相対することによって生じるとの考え方。

(2) 対象分野

本方針は、本市が行う施策、事務、行政サービス等全般に係る分野を広く対象とする。ただし、本市が事業主としての立場で市職員に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年法律第123号)の定めるところによる。

第三章 障害者差別の解消の推進に関する主な取組

障害者差別の解消を図るための主な取組は次のとおりとする。

1 本市職員の意識啓発

(1) 障害者差別解消に関する対応要領

① 職員対応要領の作成

行政機関等における差別禁止を確実なものとするためには、差別禁止に係る具体的な取組と併せて、相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要であることから、法第10条第1項において、地方公共団体は、国基本方針に即して、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こととされている。

本市においては、職員の行動規範として、職員の障害者差別解消に関する対応要領（以下、「職員対応要領」という。）を作成するものとする。

職員対応要領は、法に規定された不当な差別的取扱い及び合理的配慮について、具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、本市の職員にその実施を徹底するものとする。

② 対応要領の位置付け及び作成手続

職員対応要領の作成に当たっては、障害者その他の関係者を構成員に含む会議の開催、障害者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成後は、職員対応要領を公表するものとする。

③ 対応要領の記載事項

職員対応要領には、以下の事項などを記載するものとする。

ア 趣旨

イ 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

ウ 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

エ 相談体制の整備

オ 職員への研修・啓発

(2) 本市職員に対する研修

本市においては、職員の一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害者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、法の趣旨の周知徹底などの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。

なお、これは後述する環境の整備の一環として行われるものである。

2 環境の整備

法第5条は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置については、個別の場面において個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うため「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。」としている。

本市における合理的配慮の提供は、本市職員の意識啓発を基礎として、以下のよ

うな「環境の整備」と連携しながら進めていくものとする。

なお、これらの「環境の整備」は新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が必要である。

(1) 施設等の整備

本市においては、これまでも公共施設や道路、公園などの整備に際しては、「バリアフリー法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）」や「福岡県福祉のまちづくり条例」などにに基づき、バリアフリー化に取り組んできた。今後も新たな施設の建設や既存の施設の改修にあたっては、一層のバリアフリー化の進展が図られるように計画的に取り組んでいくこととする。

(2) 情報に関するバリアフリー

意思表示やコミュニケーションの支援、情報の取得・利用におけるアクセシビリティの向上のための施策を積極的に検討・実施するものとする。

特に不特定多数の市民を対象とする情報発信（刊行物の発行、講演会等の開催等）にあたっては、多様な方法による情報提供がなされるよう努めていくものとする。また、市民の市政への参画や意見表出の機会においても、多様な方法が確保されるよう配慮していくものとする。

3 相談体制の整備

(1) 相談窓口

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要である。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしており、地方公共団体においては、相談窓口を明確にすることが求められている。

本市においては、障害者福祉を所管する部局に窓口を設けることとし、相談に応じて適切な機関等への繋がりがなされる体制の構築を目指す。

また、相談や紛争解決などに対応する職員の専門性の向上などを図るために、職員の養成等に取り組んでいくこととする。

(2) 障害者差別解消支援地域協議会

① 趣旨

障害者差別の解消を効果的に推進するためには、障害者にとって身近な地域において、関係機関が連携し、相談への対応等の取組を行っていく必要がある。一方、日常生活、社会生活を営む障害者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、個々の事案ごとの状況及び対応する関係機関ごとに有する権限が異なる場合もあり、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークを構築することが有益であると考えられる。

② 協議会の役割

このようなネットワークとして、法は障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を規定している。協議会は、関係機関から提供された相談事例等について、適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停、斡旋等の様々な取組による紛争解決、複数の機関で紛争解決等に対応することへの後押し等を行うものである。

③ 本市における協議会の設置

協議会は、法によって「組織することができる」とされている。当事者団体、関係機関との協力体制の構築は、本市の市制運営の基本的態度である「協働によるまちづくり」の観点からも重要である。また、本市においては、現在、久留米市地域生活支援協議会として、当事者団体、関係機関から選出された委員によって構成する組織が存在している。これらのことを踏まえつつ、法施行後、市に寄せられる相談事例の内容や量、他自治体の状況等を勘案しながら、協議会の設置の要否の検討を行うこととする。

4 市民等に対する啓発活動

本市では、久留米市人権教育・基本指針や久留米市障害者計画のもと、差別や偏見の解消のための啓発活動に取り組んできた。しかしながら、平成 24 年度に実施した久留米市障害者（児）生活実態調査によると、4 割以上の方が差別を感じたり、いやな思いをしたと回答している。

障害者差別については、市民一人ひとりの障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられることから、次の考え方により、市を中心に、関係機関と連携して、各種啓発活動に積極的に取り組み、市民の障害に関する理解を促進するものとする。

- (1) 障害者差別が、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを、市民一人ひとりが認識するとともに、法の趣旨について理解を深めることが不可欠である。また、障害者からの働きかけによる建設的対話を通じた相互理解が促進されるよう、障害者も含め、広く周知啓発を行うことが重要である。

市を中心に、事業者、障害者団体、その他関連団体等の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、法の説明会やシンポジウム等の開催など、多様な媒体を用いた周知啓発活動に積極的に取り組むものとする。

- (2) 障害のある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障害のない児童生徒と共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることができるインクルーシブ教育システムを推進しつつ、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、子供の頃から年齢を問わず障害に関する知識・理解を深め、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人であることを認識し、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う心を養っていくための取組を進める。同時に、障害のない児童生徒の保護者に対する働きかけも

進めていくものとする。

- (3) 本市は、グループホーム等を含む、障害者関連事業所等の新設に際しては、周辺住民の同意を求める必要がないことに留意しつつ、住民の理解を得るために積極的な啓発活動が行われるよう努めるものとする。

5 基本方針等の見直し

技術の進展、社会情勢の変化等は、特に合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、実施に伴う負担を軽減し得ることが予想される。また、法の施行後は、不当な差別的取扱い及び合理的配慮のより具体的な情報の集積も進むこととなる。さらには、法は、その施行後3年を目処に必要な見直しを検討することとしている。

これらを踏まえて、本方針も見直しを行い、必要に応じて、適時、必要な修正を加えていくものとする。このことは、別に作成する職員対応要領についても同様とする。

(参考) 「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮」について

(国基本方針「第2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項」から抜粋)

2 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ア 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、障害者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ない。

イ したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業 について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。行政機関等及び事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。行政機関等及び事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者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が望ましい。

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 権利条約第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」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等及び事業者

に対し、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

イ 合理的配慮は、障害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あり、当該障害者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、「（２）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、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。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ある。

現時点における一例としては、

- ・車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
- ・筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮
- ・障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更などが挙げられる。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。内閣府及び関係行政機関は、今後、合理的配慮の具体例を蓄積し、広く国民に提供するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する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・効率化につながる点は重要である。

ウ 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝

達など、障害者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。）により伝えられる。また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、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む。なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

エ 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備（「V」において後述）を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、行政機関等及び事業者において、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ある。行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者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が望ましい。

- 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

久留米市障害を理由とする差別の解消の推進体制に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、久留米市の機関における障害を理由とする差別の解消（以下「障害者差別解消」という。）に関する取組を総合的かつ効果的に推進していくための体制について定めるものとする。

(推進会議)

第2条 障害者差別解消の推進のための取組の検討及び実施にあたって、関係部局間の横断的な視点を担保するとともに、全庁的な連携を確保するため、久留米市障害者差別解消推進会議（以下「推進会議」という。）を設置する。

2 推進会議は、次に掲げる事項について審議及び調整を行う。

- (1) 基本方針等（障害者差別解消の推進に関する基本的な方針、職員対応要領その他全庁的に関連する要綱、要領等のことをいう。以下同じ。）の原案策定に関すること
- (2) 障害者差別解消の推進のための全庁的な施策の実施に関すること
- (3) その他、必要と認められる事項に関すること

3 推進会議の幹事は別表の推進会議幹事の欄に掲げる者をもって充てる。

4 推進会議の幹事は、第2項に掲げる事項について、各部局間の連携を確保し、及び幹事が属する部局内の調整を行うものとする。

5 推進会議に代表及び副代表を置く。

6 推進会議の代表は健康福祉部次長を、副代表は総務部次長をもって充てる。

7 推進会議は代表が招集し、主宰する。

(相談体制)

第3条 障害者及びその家族その他関係者からの障害者差別に関する相談等は、健康福祉部障害者福祉課で受け付ける。

2 障害者福祉課長は、受け付けた相談等を記録するとともに、その内容に応じて、適切な関係機関等への繋ぎや紹介を行う等、解決を図るものとする。

3 前項の相談等のうち市の事務事業に係るものについては、当該事務事業を所管する課等の長及び当該課等の属する部へ送付する。

4 前項の相談等のうち、市職員による重大な障害者差別については、人事厚生課とも情報の共有を図る。

5 障害者福祉課長は、第3項の相談等のうち、全庁的な対応が必要なものなど重大な案件と判断されるものは、推進会議に諮りその対応を協議するものとする。

6 本条の規定は、関係する業務を所管する課等が、直接相談等を受け付け、その解決を図ることを妨げるものではない。

(管理職の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「管理職」という。）は、障害者差別解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に留意して、障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害者差別解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害者差別解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者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、苦情の申し出等があった場合は、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、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 管理職は、障害者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。

(各課等の長の責務)

第5条 各課等の長の職にある者は、障害者差別解消の推進について、前条に掲げるものの他、次の事項に努めなければならない。

- (1) 推進会議幹事との連絡調整及び推進会議幹事の活動の支援に関すること
- (2) 第3条第3項により送付を受けた相談等について、障害者福祉課長と協力して解決を図ること

(関係部局の協力)

第6条 関係各部局は、障害者差別解消の推進に関する施策の効果的かつ円滑な推進を図るため、推進会議の任務遂行に積極的に参加、協力するものとする。

(庶務)

第7条 推進会議の庶務を処理するため、健康福祉部障害者福祉課に事務局を置く。

附 則

この要綱は、平成27年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

別表

部等	推進会議幹事
総合政策部	総合政策課長
	財政課長
総務部	総務部次長
	人事厚生課長
	人材育成課長
協働推進部	協働推進部次長
市民文化部	市民文化部次長
健康福祉部	健康福祉部次長
健康福祉部保健所	保健所次長
子ども未来部	子ども未来部次長
環境部	環境部次長
農政部	農政部次長
商工観光労働部	商工観光労働部次長
都市建設部	都市建設部次長
秘書室	
田主丸総合支所	田主丸総合支所次長
北野総合支所	北野総合支所次長
三瀨総合支所	三瀨総合支所次長
城島総合支所	城島総合支所次長
会計室	
上下水道部	上下水道部次長
教育部	教育部次長
議会事務局	議会事務局次長
監査委員事務局	
選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局長
農業委員会事務局	
久留米広域消防本部	久留米広域消防本部次長