
しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

いわみざわししよくいんたいおうようりょう
岩見沢市職員対応要領

へいせい ねん がつ
平成28年4月

いわ み ざわ し
岩 見 沢 市

目次

はじめに	1
1 障害者差別解消法について	3
2 障がいのある方への対応の基本	8
3 障がいへの理解	10
(1) 視覚障がいのある方	10
(2) 聴覚・言語障がいのある方	13
(3) 肢体不自由のある方	18
(4) 内部障がいのある方	20
(5) 知的障がいのある方	22
(6) 発達障がいのある方	24
(7) 精神障がいのある方	26
(8) 難病等である方	28
4 具体的な場面での配慮	30
(1) 入口付近での配慮	30
(2) 相談や説明時の配慮	31
(3) 手続き時の配慮	33
(4) 会議開催時の配慮	35
(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮	36

- (6) パンフレットなど^{こうほうしりょう}広報資料として^{はっしん}発信するものの^{はいりょ}配慮・・・ 38
- (7) アンケートなど^{ちょうさじっしじ}調査実施時の^{はいりょ}配慮・・・・・・・・・・・・・・・・ 40
- (8) ^{しんたいしょうがいしゃほじょけん}身体障害者補助犬について・・・・・・・・・・・・・・・・ 41

コミュニケーションの留意点

■ 笑顔で対応します

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、

笑顔で対応します。

■ 不安を感じさせないような穏やかな対応を心がけます。

(8) 難病等である方

■ 難病とは、原因不明で、治療が極めて困難で、希少であり、後遺症を

残す恐れが少なくないことや、経過も慢性にわたり、生活面に長期に支障

をきたす疾病です。

平成25年4月の障害者総合支援法の施行により、「障害者」の定義

に難病等（治療方法が確立していない疾病その他の疾病であって政令で

定めるものによる障がいの程度が厚生労働大臣が定める程度である者）

が加わり、難病等である方も障害福祉サービスなどを利用できるようになりました。

■ 難病には、症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、

症状が見えにくいなどの特徴に加え、進行性の症状を有する、大き

な周期で良くなったり悪化したりするという難病特有の症状が見られます。

ぐたいてき
【具体的には】

○ がいけん わ
○ 外見から分かりにくい。

がいけん わ
外見からは分からないため、でんしゃ ゆうせんせき すわ しゅうい
電車やバスの優先席に座っても、周囲の
りかい え
理解が得られないなど、しんりてき う じょうきょう
心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

○ たいちょう へんどう はげ
○ 体調の変動が激しい。

ごぜんちゅう たいちょう わる ゆうがた よ いちにち なか
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
たいちょう へんどう
体調の変動があります。

とく
特に、ストレスや疲労により、しょうじょう あっか
症状が悪化することがあります。

○ おな びょうき たよう しょうじょう
○ 同じ病気でも多様な症状がある。

おな びょう びょうき しんこう ど あ たよう しょうじょう
同じ「〇〇病」でも、病気の進行の度合いなどにより多様な症状が
あります。

コミュニケーションの留意点
りゅういてん

■ ふたん おうたい こころ
■ 負担をかけない対応を心がけます

しょうじょう たいちょう おう たいおう ないよう ほんにん かくにん
症状や体調に感じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、で
きるだけふたん おうたい こころ
きるだけ負担をかけない対応を心がけます。

4 具体的な場面での配慮

(1) 入口付近での配慮

■ 共通的な配慮

- 入口や受付付近で困っている方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありませんか？」など、積極的に声をかけます。
- 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。
- こちらの説明に対する理解が困難な方には、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返し」説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、職員であることと名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。
待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、イスなどに案内し、順番がきたら名前で声をかけて知らせます。
- 聴覚障がいのある方には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
呼び出しの音声が聞こえない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。
窓口には、常に筆談のできるメモ用紙などを用意しておきます。
- 車いすを使用している方には、少しかがんで、目線が合う高さで話し

ます。

- 立っているのがつらそうな方には、イスのあるところに案内し、担当職員が出向いて、用件を伺います。
- 知的障がいのある方には、「ゆっくりと」、「やさしい言葉で」分かりやすく説明します。

(2) 相談や説明時の配慮

■ 共通的な配慮

- 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、たらい回しにしないようにします。
- 話が的確に伝わるように、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返し」話します。
- 障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係を作ります。
- 必要に応じて、絵、図、写真を使って説明します。
- 相談内容が的確に把握できない場合は、必要に応じて、複数の職員で対応します。
- ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、自分の所属と名前を名乗った上で、伝えた

い内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。

一度、席を離れる場合や、新たに^{あら}対応する^{おうたい}職員^{しょくいん}が^{くわ}加わる^{ばあい}ような場合は、その^{むね}旨^{つた}を伝えます。

拡大文字の文書を希望する方には、説明資料などを拡大コピーしたものを^{わた}渡して^{せつめい}説明します。

- 聴^{ちよう}覚^{かく}障^{しやう}がいのある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を^{かくにん}確認して^{たいおう}対応します。

また、問い合わせは、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。

- 口頭での説明の理解が^{むずか}難しい方には、説明のポイントをメモ書きして^{わた}渡します。

その際、必要に応じて、漢字に^ふふりがなを振ります。

- 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの^あ合わない話を^{かた}する方には、話を途中で^{はなし}遮らずに、タイミングを見計らって^{ようけん}要件を確認し、^{ほうもんもくてき}訪問目的に沿って^そ対応するようにします。

(3) 手続き時の配慮

【書類記入の場合】

■ 共通的な配慮

- 書類の記入方法については、記入例も含めて、文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- 書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
- 障がいの状況から、自筆が困難な場合は、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
- 署名の部分を囲む枠（サインガイド）があると署名しやすい方もいます。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。
読み方は、まず、目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読み上げます。
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。
- 代筆した場合は、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

【文書交付・閲覧の場合】

■ 共通的な配慮

- 本人が希望する場合は、内容を分かりやすく説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、希望があれば、文書を読み上げます。
- 知的障がいのある方には、書類は平易な文章にし、漢字にふりがなを振ります。

【金銭收受の場合】

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、紙幣や硬貨を声に出して、種別を確認しながら受け取ります。
- 聴覚障がいのある方には、金額はメモや電卓で示します。
- 肢体不自由のある方には、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら、財布からのお金の出し入れを手伝います。

(4) 会議開催時の配慮

■ 会議開催前

- 会議参加者に対し、必要な配慮について確認します。
(例) 車いす使用、手話通訳者、要約筆記者、拡大文字資料、点字資料、データ資料（ワード、テキスト形式の文字資料など）、ふりがな付き資料、支援者（介助者）の同席 など
- 視覚障がいのある方への資料の作成にあたっては、音声ソフトへの対応ができるデータ資料の作成も可能な限り配慮します。
- ふりがな付きの資料を作成するにあたっては、行政用語など難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換えたり、注釈をつけるなどします。
- 案内板には、必要に応じて漢字にふりがなを振ります。

■ 会議開催時

- 会議に支援者が同席する場合は、当事者の隣に席を用意するとともに、支援者へも当事者と同じ資料を配付します。
- 配席が事前に決まっている場合は、机上札（名札）を用意するなどして、座る席を分かりやすくします。
- 出席者に車いすを使用している方がいる場合は、席までの通路は十分な幅を確保します。
- 視覚障がいのある方が、音声による閲覧を行うためのパソコンなどを使用する場合は、機や電源の確保などについて配慮します。

- 説明は、ゆっくりと、分かりやすく行います。3色カード（下図参照）を活用することも有効です。



（左図 3色カード）

※ 青は「同意します」、黄色は「スピードが速すぎます」、赤は「理解が難しいです」という意味です。会議中にこのカードをかざすことで、自分の意思を表示します。

■ 会議終了後

- 会議の終了が通常の出入口が閉まる時間になる場合は、建物の管理担当者と事前に協議の上、通常の出入口からスムーズに出られるようにします。

また、出席者に車いすを使用している方がいる場合は、職員が

出入口までご案内します。

（5）講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮

■ 開催日の設定

- 手話通訳者や要約筆記者など支援者の日程を事前に確認します。

■ 会場の確認

- 会場は、車いすや補助犬が入ることができるスペースや、手話通訳

や要約筆記を行うためのスペースがあるかなどを確認します。

- 会場までの通路や廊下は、車いすで通行可能かを確認します。
- エレベーター、多目的トイレがあるかを確認します。

■ 参加申込みについて

- 参加申込み時に、配慮が必要なことについて、事前に確認します。

(申込書記載例)

※参加にあたり、配慮が必要なことがありましたら、次の項目にチェックをお願いします。

車いす使用 手話通訳 要約筆記 拡大文字資料

点字資料 データ資料 ふりがな付き資料

支援者（介助者・補助犬）の同席

その他配慮が必要なことを記入してください。

()

■ 資料の作成

- 点字資料を作成する場合は、発注から納品までの日数などを考慮したスケジュールとします。

※ 表を含む資料は、表をすべて言葉で表現する関係で点訳に時間がかかります。

(6) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮

■ 障がいのある人にお知らせする広報資料

- 広報の対象となる人すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。
- 作成前段階から、障がいのある方の意見を伺いながら作成すると、当事者目線の分かりやすいものとなります。

(例)

- ふりがなを振る。
- 絵や図、事例を使いながら、分かりやすいものとする。
- SPコードを貼付する。

(SPコード)

紙に掲載された印刷情報をデジタル情報に変換した二次元コードで、専用の読み上げ装置で読み取ると、記録されている情報を音声で聞くことができます。

なお、印刷物に貼付する場合は、コード位置認識のために切り込みを入れます。



※カラーユニバーサルデザイン（CUD）を心がけます

緑内障や白内障などのために、一部の色の組み合わせを区別しにくく感じる方が、日本人の男性の20名に1名、女性の500名に1名の割合でいるといわれています。

公共施設の案内表示や印刷物など色を活用した情報伝達においては、どのような色覚の人にもわかりやすく伝えることが重要です。

今後、案内表示や印刷物などを作成する際には、「カラーユニバーサルデザイン」を心がけることで、できるだけ多くの人に見やすく分かりやすい情報を提供します。

カラーユニバーサルデザイン（CUD）とは

色覚タイプの違いを問わず、より多くの人に利用しやすい製品や施設・建築物、環境、サービス、情報を提供するという考え方を「カラーユニバーサルデザイン（略称CUD）」と言います。

カラーユニバーサルデザインの3つのポイント

- a. 出来るだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。
- b. 色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

c. 色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。

カラーユニバーサルデザインについての詳細は、下記ホームページや、
広報係に冊子「カラーユニバーサルデザインの手引き（教育出版）」が
ありますので、参考にしてください。

【参考となるホームページ】

●カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット

(NPO法人 カラーユニバーサルデザイン機構)

http://www.cudo.jp/resource/CUD_colorset

●カラーユニバーサルデザインガイドブック

(福島県生活環境部人権男女共生課)

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/16005c/ud-cudguide.html>

また、より見やすく、読み間違えの少ないはっきりしたフォント「ユニ
バーサルデザインフォント」を採用するなど、文字の読みやすさ、見やす
さにも工夫をします。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

<http://font.designers-garage.jp/ud/>

(7) アンケートなど調査実施時の配慮

■ 障がいのある方に実施するアンケート調査

- 調査の対象となる方すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう

配慮する必要があります。

(例)

- アンケートの目的を分かりやすく記載する。
- アンケートを答えやすい項目とする。
- ふりがなを振る。
- 拡大文字のアンケートを作成する。
- 点字のアンケートを作成する。
- 音声メディアのアンケートを作成する。
- アンケートの集約方法を多くする。(電子回答、FAX、郵送等)

(8) 身体障害者補助犬について

- 平成14年に制定された「身体障害者補助犬法」により、同年10月から国・地方公共団体が管理する公共施設、不特定多数の人が利用する民間施設(商業施設、飲食店、病院、ホテルなど)などでは、「身体障害者補助犬(補助犬)」を同伴している方を拒むことなく受け入れることが義務づけられました。

そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

■ 種類

「身体障害者補助犬」は、盲導犬・聴導犬・介助犬の3種類の犬の総称です。

① **盲導犬**

目の見えない方、見えにくい方が街のなかを安全に歩けるようにサポートします。

障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

② **聴導犬**

音が聞こえない、聞こえにくい方に生活の中の必要な音を知らせます。

玄関のチャイム音、FAX着信音、赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。

③ **介助犬**

手や足に障がいのある方の日常生活動作をサポートします。

物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。



(厚生労働省作成ポスターより)

■ 補助犬の表示

- 盲導犬は、白または黄色のハーネス（胴輪）をしています。
- 聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。
- 使用者本人には、認定証（盲導犬は使用者証）の携帯が義務付けられています。

■ 対応のポイント

- 対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
犬のトイレも犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。
- 補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、迷惑をかけません。
- 補助犬は、外に出たらいつでも仕事中なので、触ったり、声をかけたり、気を引くような行動はしてはいけません。また、使用者が与える食事や水の量、時刻をもとに排泄や健康の管理をしているため、補助犬に食べ物や水を与えてはいけません。
- 犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方もいるため、その点も配慮します。

○ 補助犬マーク

身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬法が施行され、現在では公共施設や交通機関はもちろん、デパートやホテルな

どの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。

厚生労働省が作成したマークのほかに、補助犬の関係団体が作成したマークがあります。

厚生労働省
(厚生労働省)



全国盲導犬施設連合会
(全国盲導犬施設連合会)

