

「障害者差別解消法」施行に伴う

# 職員対応マニュアル

～職員対応要領に基づく障がいのある人への対応マニュアル～



平成 29 年 4 月

(令和 6 年 4 月一部改訂)

燕 市

## ～はじめに～

「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。略称「障害者差別解消法」。以下「法」という。)」が、平成28年4月に施行されました。また、令和3年6月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供の確保など障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正がなされ、令和6年4月1日から施行されています。

この法律は、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体及び民間事業者における障がい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、全ての国民が障がいのあるなしに関わらず、相互に尊重し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。

この法律でいう「障害者」とは、

- 身体障がいのある人
- 知的障がいのある人
- 精神障がい（発達障がいを含みます。）のある人
- その他の心身の機能の障がいのある人

であり、「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」のことを言います。

燕市では、職員の障がいに関する理解を深め、障がいのある人への不当な差別的取扱いをなくし、適切に合理的配慮を提供するための取組のひとつとして、「燕市における障がいを理由とする差別の解消に関する職員対応要領(以下「職員対応要領」という。)」を制定しました。これに合わせて、その内容を実際の業務の場面で活かすことができるよう、補完的な役割としてこのマニュアルを定めました。

職員のみなさんは、このマニュアルを活用して障がいについて正しく理解し、日々の業務の中で、障がいのある人に適切な配慮ができるよう心がけましょう。

## 目 次

	頁
1 障害者差別解消法とは	
(1)法の概要	1
(2)行政機関等及び民間事業者に求められること	2
2 不当な差別的取扱いと合理的配慮の提供とは	
(1)不当な差別的取扱い	3
(2)合理的配慮の提供	5
3 障がいの特性と接し方	
(1)視覚障がい	9
(2)聴覚障がい	10
(3)盲ろう重複障がい	11
(4)肢体不自由	12
(5)言語障がい	13
(6)内部障がい	14
(7)重症心身障がい・医療的ケアが必要な人	16
(8)知的障がい	17
(9)発達障がい	18
(10)精神障がい	19
(11)高次脳機能障がい	21
(12)難病	23
参考資料 1	24

# 1 障害者差別解消法とは

## (1) 法の概要

### 目的

この法律は、障がいのある人への差別をなくすことで、障がいのある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指しています。

### 法律の対象範囲等

#### 障がいのある人

障がいがあり、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことです（障がい者手帳のない人も含みます）。

#### 行政機関等

国の府省や都道府県、区市町村などのことです。

#### 民間事業者

商業その他の事業を行う企業や団体、店舗などのことで、個人事業者や非営利のものも含みます（地方公営企業も含みます）。

#### 対象となる分野

障がいのある人が日常生活や社会生活で関わる全ての分野が対象です。ただし、行政機関等及び民間事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障がいを理由とする差別を解消するための措置については、「障害者の雇用等に関する法律（障害者雇用促進法）」の定めるところによります。

### 差別解消のための措置等

不当な差別的取扱いの禁止・・・行政機関等、民間事業者ともに法的義務  
合理的配慮の提供・・・・・・・・行政機関等、民間事業者ともに法的義務

### 差別解消のための支援措置等

国や地方公共団体は、相談・紛争解決の体制整備、地域における連携、普及啓発活動の実務等の取組を行うものとされています。

また、法改正により、障がいを理由とする差別を解消するための支援措置の強化として、『障がいを理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成、確保す

る責務が明確化』、『地方自治体においても、障がい者を理由とする差別や解消のための取組に関する情報（事例等）の収集、整理及び提供（努力義務）』が追加されています。

## （２）行政機関等及び民間事業所に求められること

	行政機関等 (職員対応要領を遵守)	民間事業者 (分野ごとの対応指針を遵守)
不当な差別的取扱い	禁 止	禁 止
合理的配慮の提供	法的義務	努力義務→法的義務 ※令和 6 年 4 月 1 日～

### ①行政機関等の職員に求められること

地方公共団体は、国と同様、障がい者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が義務とされています。燕市では、職員の服務規律の一環として、職員対応要領を定めております。職員対応要領や本マニュアルを参考にし、職員は適切な対応を取らなくてはなりません。

燕市水道局については、地方公営企業法の適用を受ける地方公共団体の経営する企業であることから、法第 8 条の「事業者」として説明されています。加えて、法において、各事業の主務大臣は事業者向けの対応指針を示すこととなっています。

しかしながら、この取扱いは、事業者の事業規模等によって過重な負担となることへの配慮と説明されていることから、燕市においては地方公営企業に所属する職員についても、職員対応要領や本マニュアルに準じた適切な対応を行うこととします。

### ②民間事業者の従業者に求められること

民間事業者には、不当な差別的取扱いの禁止が義務付けられる一方、合理的配慮の提供については努力義務とされてきましたが、令和 6 年 4 月 1 日からは合理的配慮の提供も義務化されています。

燕市の業務を受託、あるいは指定管理者として指定された事業者は、法第 8 条の適用を受けますので、当該事業分野における主務大臣が示す対応指針により対応することになります。

## 2 不当な差別的取扱いと合理的配慮の提供とは

### (1) 不当な差別的取扱い

#### ①基本的な考え方

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又は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。

ただし、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には当たりません。したがって、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）、法に規定された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がいのある人に障がい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りません。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がいのある人を、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がいのない人より不利に扱うことである点に留意する必要があります。

#### ②正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がいのある人に対して、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となります。

燕市においては、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）及び燕市の事務又は事業の目的・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す。

職員は、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ことが望まれます。

### ③不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりです。なお、②で示したとおり、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、以下に記載されている具体例については、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、そ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する必要があります。

#### 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否すること
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにすること
- 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等を拒むこと
- 障がい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こと
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付き添い者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こと

## (2) 合理的配慮の提供

### ①基本的な考え方

#### ア 合理的配慮とは

「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。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は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、合理的配慮を行うことを求めています。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限が障がい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、障がいのある人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す。

合理的配慮は、燕市の事務又は事業の目的・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、障がいのない人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、事務又は事業の目的・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ります。

#### イ 合理的配慮の提供とは

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あり、当該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、「②過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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、柔軟に対応がなされるものです。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、状態等に配慮するものとしています。

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す。

#### ウ 意思の表明

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、障がいのある人からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、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

表明も含むこととなります。

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、当該障がいのある人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、当該障がいのある人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れます。

## エ 環境の整備

合理的配慮は、障がいのある人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を基礎として、個々の障がいのある人に対して、その状況に応じて個別に実施される措置となります。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ります。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がいのある人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す。

## ②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。職員は、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し、理解を得るよう努めることが望まれます。

## 過重な負担を判断する視点

- 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）
- 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

### ③合理的配慮の具体例

①で示したとおり、合理的配慮は、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ますが、具体例としては、次のようなものがあります。

なお、記載した具体例については、②で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、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する必要があります。

## 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す等すること
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にすること
- 疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けること
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がいのある人に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供すること

## 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- 筆談、読み上げ、手話等による分かりやすいコミュニケーション手段を用いること
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供すること
- 意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達すること、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こと
- 比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること
- 馴染みのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを必要時に渡すこと

## ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- 順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えること
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意すること
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更すること
- 燕市役所の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を障がいのある人専用の区画に変更すること
- 他人との接触、多人数の中にいることの緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障がいのある人に説明の上、状況に応じて別室を準備すること
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認めること

### 3 障がいの特性と接し方

まず、対応の基本的な考え方としては、「障がい者だから」と特別扱いするのではなく、**接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心掛けることが大切です。**法で求められる個々の対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。以下に、代表的な障がい特性と対応時の配慮点をまとめています。ここに掲載している内容はあくまで例示であり、個人によって特性や必要な配慮は異なります。一人ひとりに合わせた柔軟な対応を心がけてください。

#### (1) 視覚障がい（視力障がい・視野障がい）

##### 【視覚障がいとは・・・】

視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えづらい人がいます。見えづらい人の中には、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）など様々です。また、特定の色が分かりにくい人もいます。

##### 主な特性

###### ●一人で移動することが困難

慣れていない場所では一人で移動することが困難です。

###### ●音声を中心に情報を得ている

音声や手で触ることなどにより、情報を入手しています。

##### 特性に応じた対応

###### ●指示語は使わない

「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では分かりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

###### ●点字と音声

点字は指先で触って読む文字です。視覚障がいのある人が必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の人は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文字内容を音声コード（二次元コード）などに変換して印刷したものを活字文書読上げ装置を使って音声化する方法もあります。

## (2) 聴覚障がい

### 【聴覚障がいとは・・・】

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。さらに、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない人とがいます。また、言語障がいのある人は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

### 主な特性

#### ●外見上分かりにくい

外見上分かりにくい障がいであり、周囲からは気づかれにくい側面があります。

#### ●視覚を中心に情報を得ている

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚的な情報を入手しています。

#### ●声に出して話せても聞こえているとは限らない

声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

#### ●補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない

補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている人もいます。また、言葉の聞き取りが悪い場合でも、音は聞こえているので耳元で大声で叫ばないようにしましょう。

### 特性に応じた対応

#### ●コミュニケーションの方法を確認する

聴覚障がいのある人との会話には手話、指文字、筆談、口話（こうわ）・読話（どくわ）などの方法があります。一人ひとりコミュニケーション方法が異なるため、どのような方法が有効か、本人の意向を確認しながら接するようにします。

#### 【様々なコミュニケーション方法】

#### ●手話

手話は「目で見る言葉」と言われ、手や身体の動きなどで表現するコミュニケーション手段です。聴覚障がいのある人たちの生活の中で生み出されてきた言語ですので、地方によって表現方法が異なるものがあります。

#### ●指文字

50音全てを指の動きで表現します。手話で表現できない単語や固有名詞などを表すのに手話と併用して使われます。

#### ●筆談

通常は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。これは日本語の概念を習得された人には有効ですが、中には苦手な人もいます。

### (3) 盲ろう重複障がい

#### 【盲ろう重複障がいとは・・・】

盲ろう重複障がいは、視覚と聴覚の障がいが重複していることを言います。盲ろう重複障がいのある人は、全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」、見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」、全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」、見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」の4つの症状があります。

また、盲ろうの状態になるまでの経緯も様々で、視覚障がいから聴覚障がいを伴った場合（盲ベース盲ろう）や聴覚障がいから視覚障がいを伴った場合（ろうベース盲ろう）、先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症する「先天性盲ろう」、成人期以後に視覚と聴覚の障がいが発症する「成人期盲ろう」があります。

#### 主な特性

##### ●障がいの程度、盲ろうになるまでの経緯等によって、支援の仕方が異なる

障がいの状態や程度や盲ろうになるまでの経緯等によって異なり、コミュニケーションの方法や支援方法が異なります。

##### ●孤独な生活を強いられることが多くある

テレビやラジオを楽しんだり、本や雑誌を読むことなどが難しく、また家族との会話も不自由なことが多くあるため、孤独な生活を強いられることが多くあります。

#### 特性に応じた対応

##### ●一人ひとり支援方法が異なることを意識する

障がいの状態や程度に応じ視覚障がいや聴覚障がいのある人と同じ対応が可能な場合がありますが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指文字などの代替する対応を考慮し、移動の際にも安全確保に特に注意します。

##### ●視覚的・聴覚的情報も伝える

言葉の通訳に加え、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えるようにしましょう。

（例）状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など

##### ●対応に関する助言を受ける

盲ろう者の関係機関（新潟県聴覚障害者情報センター：025-381-8112）等に相談し、対応に関する助言を受けることもできます。

## (4) 肢体不自由

### 【肢体不自由とは・・・】

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体に麻痺のある人、自分の意志と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車いすを使用される人などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定を伴う人もいます。

### 主な特性

#### ●移動に制約のある人もいる

下肢に障がいのある人では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。車いすを使用されている人では、高い所の物や床に落ちた物を取ることが困難です。

#### ●体温調節が困難な人もいる

脊髄を損傷された人では、身体機能の障がいだけでなく、体温調節障がいを伴うことがあります。

#### ●話すことが困難な人もいる

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、自分の意志を伝えにくい人もいます。

### 特性に応じた対応

#### ●車いすの人の視線に合わせる

車いすを使用されている場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的に負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

#### ●介助者ではなく、本人の意思を確認する

介助者が一緒にいる場合でも、必ず本人の意思を確認してください。

## (5) 言語障がい

### 【言語障がいとは・・・】

言葉の理解や適切な表現が困難な「言語機能障がい」（失語症、言語発達障がいなど）と、言葉の理解には支障はなく発声だけが困難な「音声機能障がい」（吃音症、構音障がい、言語発声機能喪失など）があります。

#### 主な特性

##### ●失語症

失語症とは、脳の言語中枢に障がいが起こることで発症します。話すことや言葉を理解する、聞く、読むなどの言語に関することの一部又は全部が上手くできなくなります。

##### ●構音障がい

構音障がいとは、話すことに関する筋肉の運動障がいのことです。顔の筋肉、唇（くちびる）、口の中などの言葉を話すための筋肉が麻痺して上手く話せなくなります。ただ、失語症とは違い、言語中枢が損傷しているわけではないので、言葉を理解したり、文字を書いたり、本を読んだりすることはできます。

#### 特性に応じた対応

##### ●失語症

表情が分かるように、顔を見ながら、短い言葉や文章でゆっくりと話しかけてください。また、伝わらない時は繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたりすること、質問の際は「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすくなります。絵で描いたり、写真・実物・ジェスチャーで示すことも効果的です。

##### ●構音障がい

ゆっくり文節に区切って話をしてもらうことで、コミュニケーションがとりやすくなる場合があります。障がいが重い場合には、50音表の指さし、筆談などで代償することも考慮しましょう。

## (6) 内部障がい

### 【内部障がいとは・・・】

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がいと定められています。

#### ①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、ペースメーカー一等を使用している人もいます。

#### ②呼吸器機能障がい

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障がい、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

#### ③腎臓機能障がい

腎機能が低下した障がい、人工透析治療を定期的に受けている人もいます。

#### ④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、腹壁に新たな排泄口（ストーマ）を造設している人もいます。

#### ⑤小腸機能障がい

小腸の機能が損なわれた障がい、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。

#### ⑥ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい

HIVによって免疫機能が低下した障がい、抗ウイルス剤を服薬している人です。

#### ⑦肝臓機能障がい

ウイルス性肝炎や自己免疫性肝炎等により、肝臓機能が低下した障がい、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している人もいます。

### **主な特性**

#### **●外見から分かりにくい**

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

#### **●疲れやすい**

障がいのある臓器だけでなく全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持つ、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る場合があります。

#### **●電気や磁力に影響を受けることがある**

ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響を受けることがあるので、注意すべき機器や場所などの知識を持つようにします。

### **特性に応じた対応**

#### **●負担をかけない対応を心がける**

内部障がいのある人では、疲労感がたまり、外見からは分かりにくい不憫さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

## (7) 重症心身障がい・医療的ケアが必要な人

### 【重症心身障がい・医療的ケアが必要な人とは・・・】

重症心身障がいとは、自分で身体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障がい重複している状態をいいます。

また、重度の肢体不自由や重度の知的障がいはないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいます。

#### 主な特性

##### ●日常生活のあらゆる場面で支援が必要

殆ど寝たまま、自力では起き上がれない状態の人が多くいます。また、移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などを自力で行うのが困難なため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要になります。

##### ●医療的なケアが必要

常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難で、人工呼吸器や鼻腔経管、吸引などの医療的ケアが必要な人もいます。

#### 特性に応じた対応

##### ●医療機関との連携

医療的ケアの必要度に応じて、医療機関等と連携を図りながら、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、適切な支援を行う必要があります。

##### ●状況に応じた配慮

人工呼吸器などを装着して専用の車いすで移動する人もいるため、電車やバスの乗降時において、周囲の人が手伝って車いすを持ち上げるなどの配慮を心がけます。

##### ●一定の適温を保持する

体温調節が上手くできないこともあるので、衣服や寝具、室温、湿度に気を配り、急な温度変化を避け、一定の適温を保持します。

## (8) 知的障がい

### 【知的障がいとは・・・】

発達期に何らかの原因で知的な能力が年齢相応に発達していない状態であること、及び社会生活への適応に困難があることを言います。重度の障がいのため常に同伴者と行動される人もいますが、軽度の障がいの場合には会社で働いている人も大勢います。

#### 主な特性

##### ●複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい

「考える」、「理解する」、「読む」、「書く」、「計算する」等の知的な機能に発達が生じているため、複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい人がいます。

##### ●人に尋ねたり、自分の意見を言うことが苦手な人もいる

分からない時に誰かに尋ねることや自分の気持ちや意見を相手に伝えることが苦手な人がいます。

#### 特性に応じた対応

##### ●子ども扱いしない

成人の場合は、子どもに対するような接し方をしないようにします。

##### ●短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明

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

##### ●具体的に分かりやすく

案内板や説明資料には、漢字にふりがなを振るとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。

##### ●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いため、時に奇異な行動を起こす場合もありますが、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。

## (9) 発達障がい

### 【発達障がいとは・・・】

発達障がいは、自閉症スペクトラム（自閉症、アスペルガー症候群等の総称）、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（AD・HD）など、脳機能の発達に関係する障がいです。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などが苦手な人が多いですが、優れた能力が発揮されている場合もあり、周りから見て、アンバランスな様子が理解されにくい障がいです。

### 主な特性

#### ●自閉症スペクトラム

広い意味で広汎性発達障がいと同じ意味で、知的の遅れを伴う自閉症も含まれます。一般的には、幼少期（概ね3歳）までに明らかになる障がいと言われており、パターン化した行動やこだわりを示します。また、相手の表情や態度等から相手の状況を読み取ることが難しく、社会生活や他者とのコミュニケーションが上手いかないことがあります。

#### ●学習障がい

知的発達に遅れがないにも関わらず、「読む」、「書く」、「計算する」といった特定の事柄のみが難しい状態が見られます。

#### ●注意欠陥・多動性障がい

忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない（不注意）、じっと座ってられない（多動性）、考えるより先に動く（衝動性）といった症状があり、自分の感情や行動をコントロールすることが上手いかないことがあります。

### 特性に応じた対応

#### ●短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明

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

#### ●具体的、視覚的に伝える工夫

抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。

#### ●当初の予定が変更になる場合は事前に説明

当初の予定が変更になる時などは、事前に説明することで混乱やパニックを抑えられることがあります。

## (10) 精神障がい

### 【精神障がいとは・・・】

精神障がいのある人は、統合失調症や気分障がい、依存症、てんかん等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、地域で安定した生活を送っている人も多くいます。

#### ①統合失調症

幻聴・幻覚、思考障がい、感情や意欲の障がいなど、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障がいを引き起こしますが、薬によってこれらの症状を抑えることもできます。おおよそ 100 人に 1 人弱がかかると言われています。

#### ②気分障がい

気分の波が主な症状として現れる病気です。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には双極性障がい（躁うつ病）と呼ばれています。

うつ状態では、気持ちが強く落ち込む、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、死ぬことばかり考えて行動に移そうとする等の症状があります。

躁状態では、気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりすることがあります。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来る人間だと思い込んで人の話を聞かなくなったりすることもあります。

#### ③依存症

病的に強い精神依存や身体依存がある状態で、幻覚や幻聴を伴う場合があります。主なものに、「アルコール依存症」、「ギャンブル依存症」、「薬物依存症」などがあります。辞めようと思っても、離脱症状等により困難な場合が多いです。

#### ④てんかん

何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮している状態で、発作が起きます。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど様々なタイプがあります。

### **主な特性**

#### ●対人関係やコミュニケーションが苦手

ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多いです。

#### ●社会から孤立してしまう人がいる

外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに孤立している人もいます。また、病気のことを他人に知られたくないと思っている人も多くいます。

#### ●言動を被害的に受け止めてしまう

周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいます。

#### ●認知面や行動の障がい

考えがまとまりにくく、何が言いたいのか分からなくなることや何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいます。

### **特性に応じた対応**

#### ●短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「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ように穏やかな対応を心がける

ストレスや環境の変化に弱い面があるので、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。

## (11) 高次脳機能障がい

### 【高次脳機能障がいとは・・・】

高次脳機能障がいは、交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障がいです。身体的には障がいが残らないことも多く、外見では分かりにくいいため「見えない障がい」とも言われています。

#### 主な特性

##### ●記憶障がい

すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりすることがあります。

##### ●注意障がい

集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られることがあります。また、二つのことを同時にしようとするとう混乱することがあります。主に左側で、食べ物を残したり、障がい物に気が付かないことがあります（「半側空間無視（はんそくくうかんむし）」）。

##### ●遂行機能障がい

自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てることが難しいことがあります。

##### ●社会的行動障がい

些細なことでイライラしてしまったり興奮しやすくなること、こだわりが強く現れたり、欲しいものを我慢できないことがあります。また、思い通りにならないと大声を出して、時には暴力を振るうことがあります。

##### ●病識欠如

上記のような症状があることに気付かず、できるつもりで行動してトラブルになることがあります。

##### ●感覚障がい

片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいを持つ場合があります。

## 特性に応じた対応

### ●記憶障がい

メモを取ってもらい、双方で確認します。

### ●注意障がい

静かな空間や、短時間なら集中できる場合もあるので、雑音のある空間を避けることやこまめに休憩を取るなどしてもらいます。また、一つずつ順番に進めてもらうようにするのも効果的です。左半側空間無視の場合、左側に危険な物や重要な物を置かないようにします。

### ●遂行機能障がい

手順書を利用し、次に何をやるのかを確認しやすいようにします。また、スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認できるようにします。

### ●社会的行動障がい

感情をコントロールできない状態にある場合は、上手に話題や場所を変えて気持ちが落ち着くようにします。また、予め行動のルールを決めておくのも効果的です。

## (12) 難病

### 【難病とは・・・】

治療法が確立しておらず、長期の療養を必要とする疾病です。疾病数は数百に及び、医療や福祉の施策により、対象や疾病名が異なります。同じ疾病でも個人で症状や病態は異なり、重い障がいでも全面介助の生活を送っている人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人もいます。神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により、多彩な障がいが生じます。

#### 主な特性

##### ●病状や状態が変化しやすい

日によって、又は1日の中で病状や病態が変化する人がいます。

##### ●症状が良くなったり、悪くなったりする

進行性のある疾病では症状が良くなったり、悪くなったりを繰り返すことがあります。

##### ●合併症の危険性

合併症のある人も多く、薬の副作用で別の疾病を発症する人もいます。

##### ●日常生活に不安や不自由を抱えている人がいる

療養期間が長いため、日常生活に不安・不自由を抱えて生活している人もいます。

#### 特性に応じた対応

##### ●医療機関との連携

医療的ケアの必要度に応じて、医療機関等と連携を図りながら、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、適切な支援を行う必要があります。

##### ●症状や状態に合ったコミュニケーションの工夫

言語障がいや麻痺の症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があるので、症状にあったコミュニケーションを取るようによしてください。

##### ●負担をかけない対応を心がける

疲れやすい、重いものを持たないという症状がある人がいますので、本人に確認の上、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

## 障がい者に関する各種マークの紹介

障がいのある人に配慮した施設であることや、それぞれの障がいについて分かりやすく表示するため、いろいろなシンボルマークがあります。これらは、国際的に定められたものや、各障がい団体が独自に提唱しているものもあります。



### 障がい者のための国際シンボルマーク

このマークは、障がい者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通の国際シンボルマークです。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。車いすに乗った人を図式化したものですが、車いす利用者に限らず、全ての障がい者を対象にしています。

※社会福祉法人新潟県身体障害者団体連合会 ☎025-381-1474 FAX025-381-1478

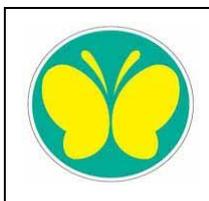


### 身体障がい者標識（四葉マーク）

このマークは、肢体不自由の障がい者を有する人が運転する自動車に表示するマークです。

マークの表示については、努力義務となっています。

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。

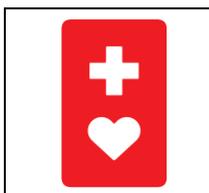


### 聴覚障害者標識（蝶々マーク）

このマークは、聴覚障害のある人が運転する自動車に表示するマークです。

このマークの表示については、義務となっています。

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。



### ヘルプマーク

このマークは、義足や人口関節を使用している方、内部障がいや難病の方など、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、作成されたマークです。



### 耳マーク（聴覚障害者のシンボルマーク）

このマークは、耳が不自由なことを表すマークです。

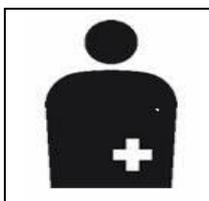
聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について御協力をお願いいたします。



### 身体障害者補助犬(ほじょ犬)マーク

このマークは、身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。

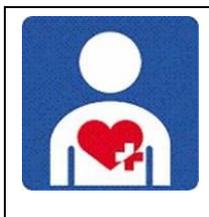
身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことで、「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの一般的な施設でも身体障害者補助犬を自由に同伴できるようになっています。



### オストメイトマーク

このマークは、人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備があることを表すシンボルマークです。

「オストメイト対応トイレ」とは、排泄物の処理、腹部の人口肛門周辺皮膚や装具の洗浄などができる配慮がされているトイレです。



### ハートプラスマーク

このマークは、身体内部に障害がある人を表すシンボルマークです。

身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、免疫機能、肝臓)に障害がある人は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。このマークを着用している人を見かけた場合は、内部障害について理解し、配慮をお願いいたします。

「障害者差別解消法」施行に伴う  
職員対応マニュアル  
～職員対応要領に基づく対応マニュアル～

平成 29 年 4 月 1 日発行  
(令和 6 年 4 月 1 日一部改訂)

発行：燕市健康福祉部社会福祉課