

伊丹市

伊丹市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領
別冊ハンドブック

障がいのある市民へのサポートマニュアル

伊丹市職員が、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組(合理的配慮)を行うためには、個々の障がい者のことを、個々の具体的場面・状況下で理解することが必要です。この別冊は、伊丹市職員が、障がい者への広範多岐にわたる配慮を適切に行う際の参考とすることを目的に、障害の特性と、必要な配慮を示すものです。個別の具体的場面・状況下によって、同じ人でも、必要な配慮は違ってくることから、ここで示すものは一例であることに留意する必要があります。まずは、相手を理解しようとする姿勢が重要であり、何が必要な配慮かわからない時には、失礼になるのではないかと恐れず、相手に尋ねることが肝要です。この対応要領別冊ハンドブックの作成にあたっては、社会福祉法人東京都社会福祉協議会編「高齢者や障害者などへのサポートマニュアル」を参考文献としています。

視覚障害者

視覚障害とは

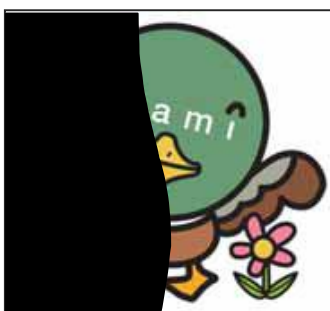
視覚障害とは、視覚機能に何らかの障害がある状態をいいます。

- 盲…全く見えない、または視力が限りなく「0」に近い状態です。光も感じられない全盲のほか、光を感じられる状態、目の前で手の動きや指の数が数えられる状態なども含みます。
- 弱視…視覚による日常生活が不自由な状態です。単に視力が弱いだけではなく、視野が狭かったり、明るすぎると見えづらい、暗いところでは極端に見えにくくなるなど、見え方や、不便さの度合いが人によって異なります。

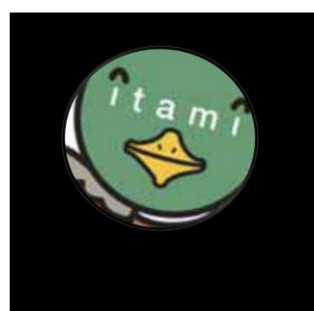
通常の見え方



物が半分しか見えない



中心しか見えない



視野狭窄の方は、見える範囲が狭いため、物にぶつかったり、段差につまずいたり、階段を踏み外すなどの危険性があります。

必要な配慮

- 声をかける場合は、前から声をかけてください。
後方から声をかけても、誰に対して声をかけたのかわかりません。声のかけ方は、「お手伝いできることがありますか」でも「こんにちは」でも構いません。「〇〇課の△△です。」と自己紹介をするのも、安心感を持っていただけます。視覚に障害のない人があたりまえにわかる周囲の状況が分かりにくいことに配慮しましょう。
- 書類は、代読をしてください。申請書などの代筆も必要な場合もあります。
申請書申請者欄の記名は、ロービジョン用機器を駆使して自身で記入できる人(自身で記入をしたい人)もいます。代筆や、代読が必要かどうか、意思を確認して、求められた場合には、応じましょう。
- 実況中継をしてください。
黙って、代筆をしていると不安になります。「今、住所欄を記入しています。」「今、あなたの氏名を記入しました。」「〇〇でよろしいですか？」

「今、待合の人が多くなっていますので、別室で続きの手続きをしましょう。」などと、逐一、支援の内容や、周りの状況(視覚により入手できる情報)を声にだして、説明をしましょう。

- 個人情報を読み上げるときは、プライバシーに配慮した空間で対応してください。
- 他の課や、別の場所へ移動する時には、手引きによる案内が必要かどうかを確認し、必要な場合は、その場所まで、手引きによって、ご案内してください。
- ホームページやメールの視覚的情報も、自身の端末に音声読み上げ機能を搭載し、情報入手している視覚障がい者も増えてきています。

PDF ファイルや、表や図は、音声読み上げ機能が作動しないので、多用しないなど配慮が必要です。

視覚障がい者の手引きの方法

- どのように手引きをすればよいか、本人に確認します。本人が望む介助の方法を優先します。
- 一般的な手引きの基本では、介助者は、視覚障がい者の半歩前、白杖を持っていない側に立ち、本人に介助者の肘の少し上を軽くつかんでもらいます。
- 介助者は、常に本人の前を歩きます。そうすることで本人が支援者の体の動きを通して状況を察知できます。歩く速度は、本人の望む速さに合わせます。
- 街路樹の枝や、大型自動車のサイドミラーなどが、本人の顔や頭に当たってけがをすることがあります。足元や前方だけでなく、高いところへの目配りもしながら、手引きしてください。

既存の社会資源(制度、サービス)…必要な時には活用、ご案内をしてください。

- 点字スタンプを、障害福祉課は所有しています。各所属へ貸出可能です。
単身生活等の視覚障がい者は、市役所からの郵便物を、宣伝などのチラシと誤って廃棄してしまうことがあります。所属からの郵便物には封筒に点字スタンプを押すことを相互に共通認識することで、誤った廃棄を防ぐことができます。
- 声の広報(広報いたみの音声版)の申し込みは、広報課です。
- 音声録音案内や点字案内を作成することも可能です。相談窓口は、障害者福祉センターです。
- ガイドヘルパー派遣制度、訪問型歩行・生活訓練をうけることができる事業を実施しています。相談・申込み窓口は、障害福祉課です。

聴覚障害

聴覚障害とは

聴覚障がい者は、外見では判断しにくい障がい者と言えます。聞こえないことが、他の人にはわからないため、日常から、その存在を意識できないことが多いといえます。聴覚の障害は、日常生活や市役所窓口での会話などのコミュニケーション場面において、不便を感じるだけではなく、事故や災害時などの緊急時において、非常ベルや館内放送が聞こえないなどの危険にもつながるといえます。

■聾(ろう)…聴覚を通しては、音や音声の情報をうまく取り込むことのできない状態です。

■難聴…聴覚を通して音や音声の情報を取り込み、理解の手掛かりに出来る状態です。

必要な配慮

- 話しかける時は、本人の正面に行き、口の形を見せてください。
難聴者は、話す人の口の形を手掛かりにすることで、聞こえにくさを補うことができます。早口にならないよう留意しつつ、口の形を見てもらうように話しましょう。
- 筆談をしてください。
声と、口の形を見てもらうことで、簡単なやり取りはできても、複雑な内容に及ぶ場合は筆談をしてください。「窓口で筆談も可能である」という案内を各窓口には表示・掲示しておき、その表示を指さしするだけで筆談希望の意思表示をしやすい環境整備にも努めましょう。
- 電話での問い合わせはできないことに配慮し、連絡先には必ず FAX 番号や、メールアドレスを知らせてください。
FAX やメールの返信は迅速を心がけます。健聴者の電話と同じ役割を担っていることへの配慮が必要です。
- 会議や講演会の参加には、要約筆記者や手話通訳者を準備してください。
コミュニケーションや、情報取得を、手話か、要約筆記かによって、必要な配慮は異なります。どちらを必要としているか、本人に確認をしてください。

筆談をする場合の留意点

- 長い文章をさげ、簡潔に表現してください。(要点やキーワードだけでも有効な場合も少なくありません。)

例) 申請に必要な物は、印鑑、申請書、前年分の源泉徴収票です。前年、非課税の場合には、市民税非課税証明書を提出してください。

申請に必要な書類等

- ★印鑑
- ★申請書(押印)
- ★前年(平成〇年)分の源泉徴収票
- ★前年非課税の場合は、市民税非課税証明書

- ふりがなをつけてください。

特殊なことば、難しい漢字、変わった読み方、地名、人名などには、ふりがなをつけます。筆談による自己紹介では、読み方も書くのが基本です。健聴者は漢字の読み方は、音声情報から得ていることが多いといえます。

- 日常使う漢字を使用します。

かな文字が多すぎると、言葉のまとまりがはっきりせず、意味が分かりにくくなります。漢字は意味の理解に役立ちます。

- 二重否定(~できないわけではない)のようなわかりにくい表現は避けます。

すでに実施している配慮・好事例

- 消防局 WEB 1 1 9

救急車の要請や、火事の通報を音声によってできない聴覚障がい者や言語機能障がい者向けに、伊丹市消防局は、FAX や電子メールにて受付できるシステムを導入しています。

- 市民課、後期医療福祉課、国保年金課の番号札配布と電光掲示による呼び出しシステム

窓口で、「〇〇さん」「次の方どうぞ」「番号札△番をお持ちの方、窓口へお越してください。」と音声のみで案内をされても、聴覚障がい者は、気が付くことができません。電光掲示板に、今対応している番号を表示することで、窓口の利用がしやすくなっています。

既存の社会資源(制度、サービス)…必要な時には活用、ご案内をしてください。

- 手話通訳士(者)、要約筆記者を個人に派遣する事業があります。受付相談窓口は障害者福祉センターです。
- 市は、手話通訳士を2名配置しています。(障害福祉課と障害者福祉センター)

肢体障害

肢体障害とは

肢体障害とは、運動に関係する器官が損傷を受け、四肢と体幹が動きにくくなるなどの状態をいいます。肢体障害となる原因としては、脳性まひ、進行性筋ジストロフィー、脳血管障害、変形性関節症、リウマチ、交通事故や高所からの落下などによる脊髄損傷・頸髄損傷・頭部外傷、労働事故などによる四肢の切断などのほか、さまざまです。

一口に肢体障害といっても、その状態は、障害のある部位や程度によってさまざまです。日常生活にさほど支障を感じない人から、車いす、杖、義足、義手などの補装具を必要とする人、食事や排せつ、着替えなど日常生活動作において介助を必要とする人がいます。

必要な配慮

- 必要な支援、配慮は、障害の状況、程度、部位によって、異なりますので、どんな支援が必要か、本人に尋ねてください。
- 車いす利用者には、通路・入口等の段差解消(スロープを渡すなど)、通路幅の確保、高いところのチラシ等を取って渡す、窓口カウンターへ近寄るために既設いすを移動することが必要です。記載台が高すぎる場合には、記載できる別の場所をご案内・用意することも必要です。毛足の長い絨毯の部屋では、他の場所では自身で車いすを操作している方でも、介助(車いすを押すこと)が必要な場合もあります。
- 上肢障がい者は、代筆が必要な場合が多くあります。
- 上肢障がい者は、提出する書類をカバンから出すこと、申請書などの書類に印鑑を押すことについて、代行するなど支援が必要な場合が多くあります。
上肢が不自由でも、これらのことが自身でできる場合もあります。カバンの中の物を取り出す支援が必要かどうか等は、本人に尋ね、本人の指示に従ってください。
- 上肢障害の方に資料の説明をする際には、資料のページをめくってください。
会議や、窓口での説明時などに、ページをめくる支援を行ってください。また、会議でペットボトルのお茶を出した際には、ペットボトルのふたを開けること、本人が飲みやすいコップに飲み物を移すことなども必要な場合もあります。(いずれも本人の指示に従ってください。)
- 下肢障害が無く上肢障害のある方は、転倒時に、手すりにつかまることがで

きない、手で防御できないなど非常に危険です。バスでは優先座席に座っていただくよう、周囲の人への理解を求めてください。

車いすの押し方

- 車いすの方が困っている様子の場合には、「何かお手伝いできることがありますか」と声をかけます。支援が必要な場合には、どんな支援が必要かを確認します。自分で、良かれと思って判断するのではなく、本人の指示を優先します。
- 車いすの方は、介助者として同伴の支援者(ガイドヘルパー等)がいる場合も少なくありませんが、必ず、本人に向かって話しかけるようにします。

1. 押し方

前後左右に注意して、押していきます。特に前にいる人や、段差に足が当たらないように注意して押していきます。

平坦と思える場で止まっている時も、必ずブレーキをかけます。いったん平坦に見えても、わずかに高低差があることもあり、車いすが滑りだしてしまうことがあります。歩道には、水はけを良くするために、傾斜がつけられていて、気を付けないと片側によってしまうこともあります。

2. スロープの場合

■上り坂では

押し戻されないように、体を前傾させて押します。

■下り坂では

緩やかな下り坂では、前向きで。車いすを押す人は、車いすを引くようにしております。

■急なスロープをおりる時は

後ろ向きに、ゆっくりと下がりながら、下りるようにします。「後ろ向きでおりますね。」といった声かけを事前に行うことで不安が少なくなります。

車いす用駐車場

幅広の身障者用駐車場は、車いす利用者に優先して使ってもらうようにします。車いす利用者は、幅広駐車スペースでなければ、乗降ができないからです。

知的障害

知的障害とは

知的機能の障害が発達期(概ね18歳未満)に現れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要としている方です。自閉症を伴う方も少なくありません。

知的障がい者といっても、人によってそれぞれですが、例えば、見たことや聞いたことを整理して理解することが不得手であったり、自分の考えを相手に伝える表現がしにくかったり、おつりのやり取りのような日常生活での計算が苦手な人がいます。

一般的に、今までの人生で経験の少ない活動については、何らかの支援を必要とする人が多いといえます。

必要な配慮

- 相手の年齢にふさわしい接し方をします。

成人の知的障がい者に対して、子どもに対するような話し方や、プライドを傷つけるような言動をとることは許されることではありません。感情の部分に障害があるわけではなく、表情や態度に込められた差別感は伝わります。発達に遅れがあろうとも、成人した知的障がい者に、ひとりの大人として対応することは、当然のことといえます。
- 具体的に、わかりやすい言葉で、穏やかに伝えてください。

知的障がい者の中には、成長の過程で社会経験を十分に積む機会が少なかったことに起因して、マナーや、ルールが守れない場合があります。そうした場合は、どうすべきかについて、具体的に、わかりやすい言葉で、理由も含め、穏やかに伝えてください。そうしていくことの積み重ねが、マナーを理解し、社会のルールを受け入れていくことにつながります。
- 本人に話しかけてください。

知的障がい者の中には、理解や判断を助けてくれる支援者とともに行動している方もいますが、支援者でなく、本人に話しかけます。

コミュニケーションにあたって

- わかりやすく、具体的なことばで説明しましょう。
抽象的で、比喩的な表現や、まわりくどい言い回しの理解は不得手です。
- 「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」伝えるように心がけましょう。
ことばだけで通じにくい時は、絵、図、写真、文字や身振りなどを用いることも有効です。聴覚的な情報よりも、視覚的な情報の方が分かりやすい人たちもいます。
- 専門用語や、略語は使わないで説明します。
- 要点を簡潔に繰り返し伝えるなど、丁寧に確認を取りながら話を進めます。
説明をして「わかりましたか」と尋ねた時に、「わかりました」と答えても実はよくわかっていないことがあります。聞き返すと怒られるのではないかという恐れから聞き返すこともできない人もいます。「何度も説明したのに、理解していない」と相手を責めるのではなく、「どのようにしたら理解を得ることができるのか」市職員である自分を振り返り、工夫を凝らしてください。要点をまとめたメモを渡すのも有効です。
- 断片的な言葉や、不明瞭な発音、文法的に誤りが多く、言いたいことが分かりにくい場合でも、本人が伝えようとしていることをくみ取るよう心掛けてください。

市役所からの通知文書やチラシ、リーフレットについて

市役所からの通知文書や、チラシなどについても知的障がい者にとって理解しにくいものが多いのが現実です。内閣府は、障害者差別解消法の啓発用リーフレットについて、「一般版」とは別に「わかりやすい版」を作成し、配慮を行っています。

精神障害

精神障害とは

精神障害は、統合失調症や気分障害(躁うつ病、うつ病)、アルコールや薬物の依存症などの病気のために、日常生活や社会生活がしづらくなる状態のことをいいます。

統合失調症は、100人に1人がかかると推計されており、ごく身近にある病気といえます。脳内の情報処理システムの不具合によって、情報を正しく認識する能力が低下し、正しい判断ができにくくなります。幻聴(現実にはない声や音が聞こえるように感じる)や、被害妄想(人が悪口を言っていると感じること)が現れることもあります。また、意欲が低下したり感情が乏しくなる、人と接することに消極的になる、独りでブツブツ話したり笑ったりすることが見られることもあります。

気分障害には大きく分けて躁うつ病とうつ病があります。躁うつ病とは、気分が高揚し、活動的な躁状態と暗く元気がないうつ状態が交互に現れる病気です。

こうした障害は、外見上目に見えにくく、周りの人の理解を得ることが難しいことや、障害に対する誤解や偏見のため、本人は、孤独や孤立感をますます深めることとなります。

現在では、適切な治療・リハビリテーションや福祉的支援等を受けながら、病院に長期間入院せず、地域で安定した生活を送ることができる人も増えてきており、周囲の理解とサポートが求められているといえます。

精神障がい者と接するときは

- 基本的には、自然体の対応が原則です。
- それに加えて、少しだけゆっくりと丁寧に対応し、シンプルで具体的なわかりやすい表現をします。
- 入口や、待合ロビーで戸惑っていると思われる場合には、早めに、職員から優しく声掛けします。

初めての場所や初対面の人に話をすることに慣れていないことから、緊張し自分から声かけすることが苦手な人も少なくありません。

- 説明は、具体的に、簡潔に、ゆっくり話すようにしてください。
- 本人の答えが返ってこなくても、ゆっくりと時間を取って、本人のペースに合わせて話を聞いてください。

思考の組み立てに時間がかかり、考えをまとめることが苦手な人がいます。また、不安のためさまざまな心配を起こして混乱してしまうこともあります。

- 本人の話をよく聞き、共感的に話を受け止めます。
精神障がい者の中には、これまでの人間関係で傷ついた経験があり、他人との関わりに不安を抱いている人も少なくありません。
- うつ病の方の中には、自信がなさそうに、「自分は何もできない」と訴える人がいますが、実際は能力もあり、人に信頼され、仕事をし社会生活を送ってきた人である、ということを念頭に置きつつ接します。

幻覚や妄想と思われる話が続く場合には

- 内容の正否に関わらず、まず耳を傾けてください。
幻覚や妄想の話が続く方の場合、周囲にとっては単なる幻覚や妄想であっても、本人にとっては、それがまさに現実なのだということを理解します。
- 幻覚や妄想は、病気の症状ですから、説得や議論・対決は避け、「否定もせず、肯定もせず」という対応が好ましいとされています。
「それは不思議ですね」「そう、それはつらいでしょうね」「ここではよくわからないので、信頼できる人に相談してみてもいいですか」などです。

内部障害

内部障害とは

内部障害とは、身体内部の機能が恒常的に働かなくなっている部位があるため、通常の生活を送る上で困難があり、何らかの支援が必要な状態をいいます。具体的には、心臓、腎臓、呼吸器、膀胱・直腸、小腸、肝臓などの機能障害およびヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害があります。

そのうち、膀胱・直腸機能障害とは、尿をためる膀胱、便をためる直腸が、さまざまな病気のために機能低下したり、機能を失ってしまった状態です。そのため、排泄物を体外に排泄するための人工肛門・人工膀胱を造設する方もいます。これらの方を、オストメイトといいます。

内部障害者の多くは、外見から障害があることがわかりづらいため、周囲の理解を得られにくいという面があります。

内部障害者への配慮

- 内部障害者は外見からはわかりにくいので、電車やバスの優先席を利用した際に「元気そうなのに」と不審の目で見られることがあります。
- 酸素ボンベや重い荷物を持って、階段で困っている人を見かけた場合は、サポートが必要か、声かけ確認をしましょう。
- 排泄機能障害のため、人工肛門などの器具の処置が必要な人が、多目的トイレを使おうとすると、「どうして使っているのか」と注意されるなど、誤解を受けることも少なくありません。現在では、オストメイトに対応した多目的トイレの設置が進みつつありますがまだ十分とはいえず、オストメイトの社会参加をはばむ障壁になっています。

<オストメイトトイレの一例>

