



鶴居村

障がいのある方への  
職員対応マニュアル

保健福祉課福祉係

令和7年1月14日

# 目次

第1章	障害者差別解消法について	P2～P3
第2章	不当な差別的取扱いの禁止について	P4～P5
第3章	合理的配慮の提供	P6～P9
第4章	合理的配慮の具体例	P10～P14
第5章	障がいのある方への対応の基本	P15～P16
第6章	障がいへの理解（障がい種別の特徴）	P17～P26

鶴居村では障がいを理由とする差別の解消を推進するため、「鶴居村における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を策定することとしました。

このマニュアルは、対応要領第6条第2項の規定に基づき、職員が法の趣旨を正しく理解するとともに、日常の業務の参考となるよう、障害を理由とする差別解消の基本的な考え方や障がい特性を理解したうえで適切で美しい配慮が可能となるように作成しました。

なお、このマニュアルは実際に活用する職員の皆さんや障がいのある方、障がい分野で活躍する方の意見を取り入れながら改善を重ねていく予定です。

## 第1章 障害者差別解消法について

### 1. 障害者差別解消法とは

障害者差別解消法は、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合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として平成25年6月（令和3年5月改正）に制定されました。

この法律では、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めています。そのことによって、障害のある人もない人も共に暮らせる社会を目指しています。

### 2. 対象となる障がいのある人

この法律の対象となる障がいのある人は、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障害を含む。）、難病、その他の心身の機能に障害のある人であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にある人をいい、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

### 3. 法の概要

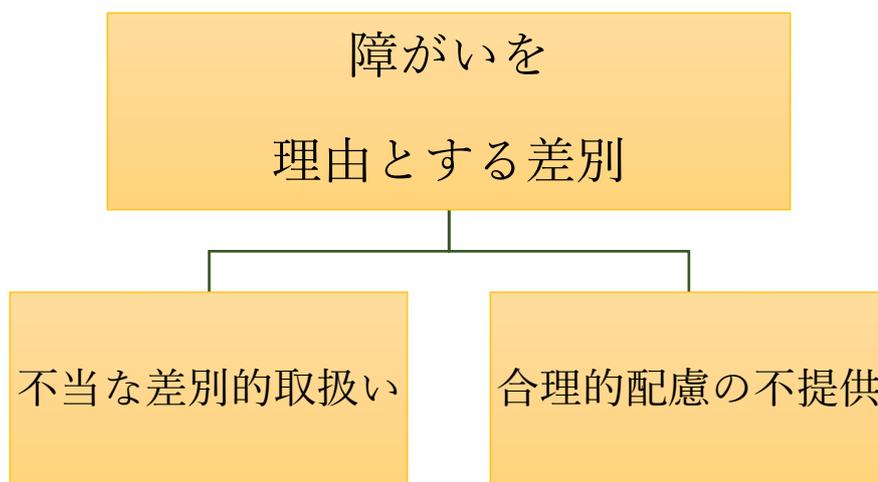
この法律では、主に次のことを定めています。

- ①行政機関及び民間事業者による障がいを理由とする差別を禁止すること。
- ②行政機関及び民間事業者は、施設の構造の改善や設備の整備などの環境の整備に努めること。
- ③国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別に関する相談に応ずるとともに差別に関する紛争の防止・解決のために必要な体制の整備を図ること。
- ④行政機関はそれぞれの機関の職員が適切に対応するために対応要領を作成すること（地方公共団体は努

力義務)。また、国（主務大臣）は、民間事業者が適切に対応するための対応指針を作成すること。

## 2. 障害者差別解消法で禁止される差別とは

この法律で禁止される障害を理由とする差別には、「不当な差別的取り扱い」と「合理的配慮をしないこと（合理的配慮の不提供）」の2種類があります。



### 行政機関と民間事業者の比較

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
行政機関 (国・地方公共団体)	<b>禁止</b> 不当な差別的取扱いをしてはいけません。	<b>法的義務</b> 障がいのある人に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 (個人事業者やNPO等の非営利事業者も含みます。)	<b>禁止</b> 不当な差別的取扱いをしてはいけません。	<b>法的義務</b> 障がいのある人に対し、合理的配慮を行わなければなりません。 令和6年4月より努力義務から法的義務に変わりました。

参考 ～個人（一般私人）の行為等について～

事業者ではない一般私人の行為や個人の思想・言論は法の対象外とされています。個人の行為等については、啓発活動を通じ、法の趣旨の周知を図っていきます。

## 第2章 不当な差別的取扱いの禁止について

### 1. 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、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・時間帯を制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件をつけることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁じています。ただし、障がい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には当たらないとしています。

#### 【不当な差別的取扱いに当たらない事項】

- ・ 障がい者を障がい者ではない者と比べ優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- ・ 障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱い
- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認すること

#### 参考 ～不当な差別的取扱いの基本的な考え方～

その事務・事業を行うにあたり、正当な理由なく、障がい者であることを理由に障がいのない人と異なる（不利な）取扱いをしてはいけません。

## 2. 正当な理由の判断の視点

正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いには当たりません。正当な理由に相当するのは、その取扱いが客観的に見て正当な目的のもとに行なわれたものであり、その内容に照らしてやむを得ないと言える場合のみです。

正当な理由に当たるか否かについて、個別の事案ごとに、障がい者、第三の権利利益（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とします。

職員は、障がい者に対する不利益な取扱いについて、正当な理由があると判断した場合には、障がい者や介助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。

## 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として次のような場面が考えられます。

なお、以下の事例はあくまでも例示であり、以下の事例だけに限られるものではありません。また、記載された事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 本人を無視して、介助者・支援員や付き添いの者のみに話しかける。

### 第3章 合理的配慮の提供

#### 1. 合理的配慮の基本的な考え方

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、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表示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時は、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に、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行う必要があります。

#### 2. 留意すべき事項

① 合理的配慮は、事務・事業の目的・内容・機能に照らして、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・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。

② 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。当該障がいのある人が現に置かれる状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について「第3章 2. 過重な負担の考え方 (P9)」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、柔軟な対応が必要とされます。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。また、合理的配慮の提供に当たっては障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

③ 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なく、社会における様々な障壁と対峙することによって生ずるものをいう、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。合理的配慮は、村の事務・事業の目的・内容・機能に照らして、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・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。

参考 ～社会的障壁とは～

障がいのある人にとって、日常生活又は社会生活を営むうえ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をいいます。

### 3. 意思の表明について

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、要約筆記、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。）により伝えられることもあります。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がい、精神障がいや発達障がい等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、支援者・介助者、法的代理人等、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みます。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者・介助者、法的代理人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、当該障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることは明白である

場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障がい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、自主的な取組みに努める必要があります。

#### 4. 環境の整備との関係

合理的配慮は、障がい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を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。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ります。

なお、合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい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とは別に、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・効率化につながる場合もあります。

障がいの状態等が変化することもあるため、特に障がい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、適宜見直しを行う必要があります。

#### 5. 委託事業者について

村の事務・事業の一環として実施する事務を事業者に委託等する場合は、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がいのある人が不利益を受けることがないように、委託等の条件に、合理的配慮の提供について、盛り込むことが望まれます。

委託等の条件に盛り込むかどうかは、当該委託業務の内容等に応じ、各所管課において判断されるものですが、必要であると判断した場合は、下記の文例を参考にしてください。

～障がい者に対する合理的配慮の提供～

受託者は、当該業務を履行するにあたっては、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）第 6 条に規定する政府が定める基本方針及び同法 10 条に規定する委託者が定める職員対応要領の趣旨にのっとり、障がい者に対する合理的配慮の提供に努めるものとする。

## 2. 過重な負担の考え方

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。また、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい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求められます。

○事務・事業への影響の程度（当該措置を講ずることにより事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）

○実現可能の程度（物理的・技術的制約・人的・体制上の制約）

○費用・負担の程度

## 第4章 合理的配慮の具体例

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す。

なお、下記の具体例については、過度な負担が存在しないことを前提としています。また、これらはあくまで例示であり、下記の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。

また、厳密には環境の整備に属すると思われる例も含まれていますが、合理的配慮を的確に行うために必要なことであるため、あえて例示しています。

### 1. 庁舎内外、施設内外の案内・誘導

#### (1) 物理的環境に関する配慮

- 出入口の導線に配慮し、通路等に障害物を置かない。
- 視覚障がい者用の誘導ブロックの上には障害物を置かない。
- 障がい者用駐車場は、目的外の利用がなされないよう注意を促す。
- 障がい者の来庁が多く見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- 出入口はなるべく段差が生じないようにするが、やむを得ず段差が生じている箇所には簡易なスロープを渡す等の配慮をする。

#### (2) 職員の対応による配慮

- 目的の場所がわからず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すか？」と声掛けをする。必要に応じて、目的の場所まで案内する。

○ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝う。

○段差がある場合に、車いす利用者にキャスター上げ等の補助をする。

○目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。

○通路が混雑している場合は、障害のある方が通る旨を伝えて、注意喚起をするとともに通路を確保する。

## 2. 窓口での対応

### (1) 物理的環境に関する配慮

○長時間立ったまま順番待ちをしなくて済むよう、椅子等を用意する。

○知的障がい、精神障がいの方で、混雑した場所で順番を待つことが困難な場合には、落ち着いた場所で待てるよう別室等を案内する。

○棚の高いところに置かれたパンフレットを取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。

○書類のどこに何を書けばよいかわかりやすくするため、記入例を作成する。

### (2) 職員の対応による配慮

○障がい特性を踏まえ、筆談、読み上げ、手話、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。

○的確に話が伝わるように、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する。

○意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵や画像等を活用して意思を確認する。

○なじみのない言葉や難しい行政用語を安易に使わず、わかりやすい説明を心がける。

○書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人から依頼がある場合には、代読や代筆を行う。

○順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得たうえで手続き順を入れ替える。

○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うえで、当該障がい者の順番が来るまで、列とは別の座る席を用意する。

### 3. 通知、チラシ、パンフレット、情報伝達等

○【視覚障がい者】必要に応じて、通知やチラシの文字を大きくする。点字等を活用する。

○【聴覚障がい者】申込みや問合せをファックスや電子メールで受けられるよう、ファックス番号やメールアドレスを記載するように努める。

○【知的障がい者】言葉使いを分かりやすくする、漢字にはルビをふる、絵や図、画像を用いて理解しやすい表現にする等の配慮をする。

○【視覚障がい者】ホームページの作成に当たっては、音声読み上げソフトに対応したページ作成を心がける。

### 4. 会議、講座、教室、イベント等

○視覚障がいのある参加者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で提供する。

○視覚障がい者が構成員となっている会議や大勢の村民が参加する講演会等には、できる限り手話通訳者、要約筆記者を用意する。

- 視覚障がい者から、点字や拡大版の資料を求められた場合は、可能な限り対応する。
- 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する。
- エレベーター、多目的トイレの有無を確認する。
- 会議の進行に当たり、職員等が参加者の障がい特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。
- 会議が長時間にわたる場合には、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。
- 講演会等で、視覚障がい者用、車いす利用者用等の席をあらかじめ用意する。
- 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。
- 案内文の送付時や参加申込みの際に、配慮が必要なことについて、事前に確認する。

～記載例～

- ・障がいをお持ちの方で、参加にあたり、配慮が必要なことがありましたら、あらかじめご連絡ください。
- ・点字資料、拡大文字資料をご希望される場合は、事前に担当までお申し出ください。
- ・当日介助者等の同行があり、座席が必要な場合は、あらかじめご連絡ください。

## 5. 緊急時の対応

- 来庁時に発作が起きたり、急に体調が悪くなることがあります。本人に確認のうえ、必要な手助けをしてください。
- 【聴覚障がい者】災害や事故の際、館内放送で避難情報等緊急情報を聞くことが困難です。電光掲示板や手書きのボード等を用いて分かりやすく案内し誘導してください。
- 【視覚障がい者】災害や事故の際、避難経路や非常口がどこにあるかわかりません。手を引く等で誘導してください。
- 【知的障がい者・精神障がい者】災害や事故の際、パニックを起こしたり、落ち着かなくなることがあります。やさしい声かけをして、安全な避難を手助けしてください。

## 第5章 障がいのある方への対応の基本

### 1. 対応の基本

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねい」にわかりやすい対応を心がけます。
- ・不安を感じずに話やすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。
- ・介助の人や手話通訳の人等にではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
- ・何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて介助の人等の意見も聞くようにします。

(2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけます。

- ・窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、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。
- ・障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人に確認します。

(3) コミュニケーションを大切にします。

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

(4) 柔軟な対応を心がけます。

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにしましょう。
- ・応対方法がよくわからないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めましょう。
- ・想定外のことが起きても落ち着いて対応し、周囲に協力を求めるなど、すばやく柔軟に対応しましょう。

(5) 不快になる言葉は使いません。

- ・差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにしましょう。
- ・障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。

(6) プライバシーには立ち入らないようにします。

- ・障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしないようにしましょう。
- ・仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

## 第6章 障がいへの理解（障がい種別の特性）

### （1）視覚障がい

視力、視野、色覚などの障がいで、文字を読み取ったり、慣れない場所で移動が困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

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、細部が良く分からない、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（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色がわかりにくい人もいます。

#### 【具体的には】

○一人で移動することが困難です。

慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。

○音声を中心に情報を得ています。

目から情報を得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。

○文字の読み書きが困難です。

文字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。

#### 【対応における配慮】

○積極的に声かけをしてください。声をかけるときは必ず「〇〇課の〇〇です。」と自ら名乗りましょう。

○説明は具体的にします。「あれ」「それ」「これ」「あっち」「そっち」などの表現は避け、「あと〇〇センチくらい上」「〇〇くらいの大きさ」など具体的に表現するとよいでしょう。

○求めに応じて、代読、代筆を行います。代筆をおこなう際は、プライバシーに配慮する必要があります。

○場合によっては相手の了解を得たうえで、手を添え、物に触れてもらい、説明が必要な場合があります。

## (2) 聴覚障がい

聴覚障がいは、全く聞こえない、音がひずんで聞こえる、高い音や低い音が聞こえづらいなど、人によって様々です。また、生まれつきの方、病気や事故による中途障がい者の方がいらっしゃいます。

視覚を中心に情報を得ている場合が多く、声に出して話せても聞こえていなかったり、補聴器をつけていても会話が通じるとは限らない場合があります。

さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。

### 【具体的には】

○視覚を中心に情報を得ています。

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により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りません。

聴覚障がいのある方の中には声に出して話せる方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じるとは限りません。

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等して視覚による情報で内容を補っている方も多くいます。

### 【対応における配慮】

○窓口では、相手の目を見て、にこやかに、はっきりとした口調でゆっくり話しましょう。笑顔は相手の不安を取り除きます。口の動きを見て言葉を読み取る方もいます。

○筆談の場合、なるべく難しい言葉や言い回しは使わず、簡潔にわかりやすく表現します。

○手話通訳者や要約筆記者を伴っている場合もあります。通訳者が通訳をしやすいように話すスピード等に注意します。

## 【様々なコミュニケーション】

### ○手話

手指の形や動きで表現し、目で読むコミュニケーション手段です。聴覚障害のある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

### ○指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。未だ手話になっていない、新しい単語や固有名詞などを表すのに使います。通常は手話と組み合わせて使います。

### ○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。パソコンやスマートフォンの画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

### ○口話・読話

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。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。

## 【盲ろう重複の障がいのある方とのコミュニケーション方法について】

障がいになった経緯や程度により、個別性が高く、コミュニケーション方法が多様であることが盲ろう重複の障がいのある方の特徴です。

○最初に、相手の手の甲、あるいは腕に軽く触れて、そばにいることを伝えます。触れることが盲ろう重複の障がいのある方に安心感を与えます。

○全く見えないが少しは聞こえる、全く聞こえないが少しは見える、全く見えない、全く聞こえないの状況を確認します。(通訳・介助者が同行していれば、通訳・介助者から情報を得ます)。

聴こえが残っている方には、ゆっくりとわかりやすい言葉で話します。視力が残っている方には、太字のメーカーを使って、少し大きめの楷書体で書きます。全く見えない聴こえない方には、本人の手のひらに一字ずつ平仮名やカタカナを書くとコミュニケーションをとることができます。

### (3) 肢体不自由

障がいの部位や程度により、車いす（手動・電動等）を使用している方、杖歩行の方、補装具、義手、義足、呼吸器を使用している方などさまざまです。また、常に手や足がしびれたり、痛みを感じている方もいます。他の障がいと重複されている方もいます。

#### 【具体的には】

○移動に制約のある方もいます。

下肢に障がいのある方の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方や歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。車いすを利用している方は高い所には手が届かず、床にある物は拾えません。

○体温調節が困難な方もいます。

脊髄を損傷し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です。

○話すことが困難な方もいます。

脳性マヒの方の中には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいます。

#### 【対応における配慮】

○車いすの方には、目線の高さを合わせて対応します。杖歩行の方などは逆に立ったままの方が楽だという方もいますので、一人ひとりに合わせます。

○片麻痺の方が書類を記入する際には、書きやすいように書類を押さえる等の必要なサポートをします。

○通路に飛び出している障害物はないか、床面が濡れてすべることがないか等、気を配ります。

○たくさんの書類を手渡すときは、持ち運びやすいように手に下げられる袋に入れる等の配慮をします。

#### (4) 内部障がい

内部障がいには、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（HIV）による免疫機能、肝機能障がいの7種類の機能障がいがあります。外見からは障がいがあることが分かりにくく、周囲の理解を得られないことがあります。

また、常に手や足がしびれたり痛みを感じている方もおり、他の障がいと重複されている方もいます。

#### 【具体的には】

##### ○疲れやすい

障がいのある臓器だけではなく、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、重いものを持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

##### ○携帯電話の影響が懸念される方もいます。

心臓機能障がいで心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤作動する恐れがあるので、配慮が必要です。

##### ○タバコの煙が苦しい方もいます。

呼吸機能障がいのある方の中には、タバコの煙が苦しい方もいます。

#### 【対応における配慮】

○心臓ペースメーカーは、外部からの電気や磁力に影響を受ける可能性があることに配慮します。

○疲れやすいため、本人が望む楽な姿勢での対応等を配慮します。

○季節によって外出が困難になる方もいます。郵送等での手続きの申し出があった場合は、可能な限り対応します。

## (5) 知的障がい

発達期（おおむね18歳未満）までに生じた知的機能の障がいにより、認知機能（理解・判断・思考・記憶・知覚）が全般的に遅れた水準にとどまっている状態のことを言います。

金銭管理、会話、読み書き、生活動作などが困難で、社会生活の適応に支援が必要です。

心臓疾患、視覚障がい、てんかん、肢体不自由等の障がいが重複する方もいます。

### 【具体的には】

○慣れていたりパターンが決まっていることは見通しがつくので、問題なく行動できる。

○初めてのことも、やり方が分かると丁寧に行うことができる。

○未経験なことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりでは大きな不安を感じてうまく行動できないことがある。

○一度に多くのことを伝えられると混乱する場合がある。

○「何に困っていて、どうしたらいいのか」を上手く伝えられない場合があります。

### 【対応における配慮】

○具体的でわかりやすい言葉で、ていねいに説明します。

○相手の話をよく聞き、内容の確認をします。

○相手の人格を尊重した対応をします。子ども扱いしてはいけません。

○文書は、漢字を少なくし、漢字にはルビをふるなどの配慮をします。

## (6) 発達障がい

発達障がいとは、主に先天性の脳機能障害が原因となり、低年齢期に生じる発達の遅れによる障がいです。広汎性自閉症スペクトラム発達障がい（自閉症、アスペルガー症候群）、学習障がい（LD）、注意欠如多動性障がい（ADHD）などに分類されます。精神障がいや知的障がいを伴う場合もあります。人間関係やコミュニケーションが苦手であるため、周囲の理解と支援が必要です。

### 【具体的には】

- 周囲の状況を読み取ったり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手です。
  - 他人との関係づくりやコミュニケーションなどもとても苦手です。
  - 遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくいです。
  - 順序立てて、論理的に話すことが苦手な方もいます。
  - 興味のあることはとても詳しく知っており、記憶力もありますが、興味のないことには理解を示さないことも多いです。
  - 礼儀正しく丁寧な表現をする方もいます。
- 読むことや書くこと、計算することなどのうち、いずれかだけが難しいという方もいます。
- そわそわと落ち着かない様子の方もいます。

### 【対応における配慮】

- 相手のペースに合わせて話をします。
- わかりやすく説明する。場合によっては、図やイラストの活用が有効です。
- 自分の気持ちをうまく伝えられない方もいます。リラックスした雰囲気づくりに心がけます。

## (7) 精神障がい

精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病、双極性障がい（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活が困難な方です。適切な治療・服薬と周囲の配慮により症状をコントロールすることができます。

### 【具体的には】

- 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くいます。
- 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されず孤立している方もいます。
- 精神障がいに対する社会の無理解から病気のことを他人に知られたくないと思っている方もいます。
- 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ます。
- 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ます。
- 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ります。
- 認知面の障がいのために、何度も同じ質問をしたり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます。

### 【対応における配慮】

- 相手の話をよく聞いて、気持ちを受け止めるよう心がけます。
- 具体的でわかりやすい言葉で、ていねいに説明します。
- 集中力が長く続かない方もいるので、休憩等に配慮します（時間が長くなる場合は断りを入れます）。
- 相談の場合、状況に応じて、一定のルールを決めておくことも必要です。

## (8) 難病患者

難病とは、発病の原因が明らかでなく、希少な疾病であって治療方法が未確立であり、長期の療養を必要とするものとされています。難病患者の方は、病気による症状だけでなく、治療法が解明されていないことや病気について周囲の理解が得られないことなどで、常に精神的な不安を抱えている方も少なくありません。

### 【具体的には】

○外見からは分かりにくい。

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

○体調の変動が激しい。

午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があることがあります。特にストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

### 【対応における配慮】

- ・疲れやすい方が多いので、手続等が長時間にならないように配慮します。
- ・必要に応じて、臨時的に休憩できるスペースを提供します。
- ・精神的な負担や不安に配慮して、対応する必要があります。