

# 障がいのある方への対応のしおり



平成28年2月  
新居浜市地域福祉課

# 目 次

1. はじめに	1
○人権の尊重と差別に関する規定	2
○障害を理由とする差別とは？	4
2. 障がいのある方と対応する際の心がけ	11
3. 障がいの理解（障がい種別の特性）	15
(1) 視覚障がい	15
(2) 聴覚・言語障がい（盲ろう）	18
(3) 肢体不自由	25
(4) 内部障がい	29
(5) 知的障がい	32
(6) 精神障がい	35
(7) 発達障がい	38
(8) 難病を原因とする障がい	43
・参考ページ（失語症、高次脳機能障がい）	45
4. 対応における配慮	48
(1) 案内・誘導	48
(2) 窓口対応	51
(3) 手続き	54
5. 緊急時の対応	57
・愛媛県版ヘルプカード導入	58
6. 講演会やイベントの開催	59
7. 行政情報の提供	61
8. 補助犬（身体障がい者補助犬）	63
9. 参考	64
・車いす使用の方の基本的な介助方法	65
・視覚障がいのある人の基本的な介助方法	66
・障がい者に関するマーク	67
・コミュニケーション支援用絵記号の例	67
・参考資料・引用	68

## 1. 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（障害者差別解消法）」（平成 25 年 6 月制定、28 年 4 月施行）では、障がい者を理由として、正当な理由なく、商品（財）やサービスの提供を拒否したり障がいのない方に対してつけていない条件を障がいのある方につけたりするなど「不当な差別的取扱い」を禁止するとともに、障がいのある方から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になり過ぎない範囲で日常生活や社会生活を営む上で制約となっている事物、制度、慣行、観念などの社会的障壁を取り除くために必要な「合理的配慮の提供」を行うことが求められています。

特に、行政機関等※においては、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」の両方が法的義務（民間事業者における合理的配慮の提供は努力義務）とされていることから、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定）等の内容を踏まえ、地方公共団体の職員が障がい及び障がいのある方に対する理解を深め、窓口等における障がいのある方への適切な配慮が行われるよう「障がいのある方への対応のしおり」を作成いたしました。

※行政機関等 地方公共団体、国の行政機関、独立行政法人等

この「障がいのある方への対応のしおり」は、障がいのある方だけでなく、高齢や傷病等による心身機能の低下に伴い不自由を感じている方、妊産婦の方など、配慮が必要な方の対応にも参考になるものと考えております。ただ、様々な現実の対応の場面において、対応しきれない場合も出てくるのが考えられますので、常に新しい知識の取得に努め、柔軟な対応をお願いします。

また、この「しおり」は、運用していく中で、実際の窓口等での対応事例等を追記するなど、より良い内容に進化させていきたいと考えておりますので、皆様方の現場での実体験に基づいたご意見、ご提言をお寄せいただければ幸いです。

## ○人権の尊重と差別に関する規定（抜粋）

### 日本国憲法

第11条 国民は、すべての基本的人権の享有を妨げられない。この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民に与えられる。

第12条 この憲法が国民に保障する自由及び権利は、国民の不断の努力によって、これを保持しなければならない。又、国民は、これを濫用してはならないのであって、常に公共の福祉のためにこれを利用する責任を負う。

第13条 すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

第14条 すべて国民は、法の下に平等であって、人種、信条、性別、社会的身分又は門地により、政治的、経済的又は社会的関係において、差別されない。

### 障害者の権利に関する条約

第2条 この条約の適用上、(略)「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。

「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をいう。

### 障害者基本法

#### （差別の禁止）

第4条 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。

2 社会的障壁の除去は、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。

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

### (目的)

第1条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、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としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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資することを目的とする。

### (国及び地方公共団体の責務)

第3条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

### (国民の責務)

第4条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

### (社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

第5条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な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。

### (行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、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。

2 行政機関等は、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をしなければならない。

## 障害を理由とする差別を解消するために

障害者差別解消法では、「障害を理由とする差別」を解消するための措置として、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」を求めています。

### 1 不当な差別的取扱い

障がいのある方に対して、障がいを理由として、正当な理由なく、商品（財）やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、障がいのある方の権利利益を侵害すること。

#### 基本的な考え方

- ◆ 「商品（財）やサービス等の提供を拒否する」とは、商品やサービス、各種機会の提供を拒否することです。

「商品（財）やサービス等の提供を制限する」とは、提供に当たって場所・時間帯などを制限することです。

「商品（財）やサービス等の提供に条件を付ける」とは、障がいのない人に対しては付けない条件を付けることです。

「障がいを理由として」には、直接障がいを理由とする場合だけでなく、障がいに関連する事由（車いす、補助犬その他の支援器具等の利用、介助者の付添い等の社会的不利を補う手段の利用等）を理由とする場合も含まれます。

- ◆ 障がいのある方を障がいのない方と比べて優遇すること、障がいのある方に対して合理的配慮の提供により障がいのない人と異なる取扱いをすること、合理的配慮を提供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は、「不当な差別的取扱い」には当たりません。

※不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、正当な理由なく、障がい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がい者でない者より不利に扱うことであり、個別の事案ごとに判断されることとなります。



### 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

(厚生労働省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領より)

- ▶ 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- ▶ 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- ▶ 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。
- ▶ 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。
- ▶ 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る。

※記載した具体例については、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、それらはあくまでも例示であることに留意する必要があります。

## 2 合理的配慮の不提供

障がいのある方から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）を行わないことで、障がいのある方の権利利益を侵害すること。

※ 社会的障壁（社会のかべ）とは、障がいのある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるもの全部（事物・制度・慣行・観念その他一切のもの）で、つぎのようなものです。

- ・ ことがら（たとえば、早口で分かりにくく、あいまいな案内や説明）
- ・ 物（たとえば、段差、むずかしい言葉、手話通訳のない講演、字幕のないテレビ番組、音のならない信号）
- ・ 制度（たとえば、納得していないのに入院させられる・医療費が高くて必要な医療が受けられない・近所のともだちと一緒の学校に行くことが認められないことがあること）
- ・ 習慣（たとえば、障がいのある人が結婚式や葬式に呼ばれないこと、障がいのある人が子ども扱いされること）

資料：内閣府 障がい者制度改革推進会議

## 基本的な考え方

- ◆ 「合理的配慮」は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものです。

障がいのある方が置かれている状況を踏まえて、代替手段の選択も含め、当事者間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っていきます。
- ◆ 「合理的配慮」の提供に当たっては、障がいのある方の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。
- ◆ 「合理的配慮」は、行政機関や事業者の事務・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、障がいのない方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。
- ◆ 障がいのある方からの「意思の表明」は、言語（手話を含む。）のほか、点字、音声、拡大文字、筆談、実物の提示や身振り、触覚などのコミュニケーション手段（通訳によるものを含みます。）等の様々な方法により行われることが考えられます。

また、「意思の表明」には、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含みます。）等により障がいのある方本人の意思の表明が困難な場合には、障がいのある方の家族、介助者、支援者等コミュニケーションを支援する人が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。
- ◆ 障がいのある方（その家族、介助者、支援者等を含みます。）から、合理的配慮を求める意思の表明がなかった場合は、「合理的配慮の不提供」にはあたりませんが、配慮を必要としていることが明らかな場合には、障がいのある方と話し合い、適切な配慮を提案するなど、自主的な配慮に努めることが望まれます。

### 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。
- ▶ 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。



- ▶ 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。
- ▶ 疲労を感じやすい障がい者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、当該障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。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者に対し、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したりする。

#### **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、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- ▶ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。
- ▶ 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に電子データ（テキスト形式）で提供する。
- ▶ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ▶ 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- ▶ 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、わかりやすい記述で伝達したりする。
- ▶ 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ▶ 知的障がい者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、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。また、なじ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・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

#### **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。
- ▶ 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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ▶ 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。
- ▶ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ▶ 庁舎等の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、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。
- ▶ IC カードゲートが設置されている建物への入館時に、ゲートを通することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

- ▶ 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、当該障がい者に説明・同意の上、施設の状態に応じて別室を準備する。
- ▶ 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。

「厚生労働省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領より」抜粋

内閣府では、具体例を収集・整理し、活用いただくため「合理的配慮等具体例データ集『合理的配慮サーチ』」を立ち上げています。

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>

#### 合理的配慮等具体例データ集について

障害者差別解消法は、全ての国民が、障がい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、障がい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28年4月に施行されます。このページでは、合理的配慮等の具体的な事例をご紹介します。

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す。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あり、本データ集に事例として掲載されていることを以て、当該事例を合理的配慮として提供しないことがただちに法に違反するもの（提供を義務付けるもの）ではない点にご留意ください。

内閣府ホームページ

### 3 行政機関と事業者において守らなければならないこと

不当な差別的取扱いは、都道府県・市町村等の行政機関はもちろん事業者も禁止されています。

一方、合理的配慮の提供は、行政機関は法的義務ですが、事業者については、努力義務となっています。

	行政機関	事業者
不当な差別的取扱い	禁止 (してはいけません)	禁止 (してはいけません)
合理的配慮の提供	法的義務 (しなければなりません)	努力義務 (行うよう努めなければなりません)

※行政機関には、都道府県や市町村だけでなく、独立行政法人や公立学校も含まれます。

#### 障害者差別解消法

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障がい者を理由として障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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をしなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第8条 事業者は、その事業を行うに当たり、障がい者を理由として障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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をするように努めなければならない。

### 4 正当な理由と過重な負担

#### (1) 不当な差別的取扱いと正当な理由

正当な理由が存在する場合、つまりサービスの提供の拒否等が客観的に見て、正当な目的の下に行われたものであり、かつ、その目的に照らして当該取扱いがやむを得ないといえる場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

### ※正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるのかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、障がいのある方に対して、障がいを理由として、商品（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す。

正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに障がいのある方、行政機関、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、損害発生防止など）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り、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある方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れます。

なお、「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付けられ、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、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、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いったことは適切ではありません。

## (2) 合理的配慮の不提供と過重な負担

合理的配慮の提供を求められた側に、「過重な負担」が生じる場合は、「合理的配慮の不提供」には当たりません。

### ※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り、過重な負担に当たると判断した場合、障がいのある方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れます。

- \* 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）  
当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度。
- \* 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）  
建物等の立地状況や、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。
- \* 費用・負担の程度  
当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障がいのある方から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障がいのある方に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。
- \* その他（\*事務・事業規模、\*財政・財務状況）

## 2. 障がいのある方と対応する際の心がけ

窓口等における職員の基本姿勢は、人格を尊重した対応、特に障がいのある方自身の選択と決定を重視した対応をすることが大切です。そのためには、相手の話を注意深く聞き、ニーズの把握に努め、要望や課題に的確に対処できるよう適切な情報提供とアドバイスが求められます。

しかし、窓口等での対応にあたり、「話術」や「ノウハウ」と言った「技術」ばかりを重視するあまり、マニュアルどおりの対応になってしまえば、「冷たい」とか「事務的」などのマイナスの印象を与えてしまうことになります。

正しい知識や言葉づかいが大切なことは言うまでもありませんが、相手の気持ちに目を向け、相手の立場に立った対応を心がけてください。

### (1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

- 障がいを正しく理解し、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。

#### ポイント

障がいの特性を理解することにより、不自由な点、コミュニケーションの方法等が明確になり、対応に際しての不安が軽減されます。

- できる限り障がいのある方本人に直接対応するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、対応に行き詰ったときに助言を求めるようにします。

#### ポイント

介助者やボランティアが同行している際は、無意識に話が伝わりやすい同行者に話しかける場面が見受けられますが、主体は障がいのある方本人であることを常に認識しておく必要があります。

- 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の意見も聞くようにします。

#### ポイント

障がいのある方本人も、多くの場合、できる限り自らの判断で自主的に行動しようとしています。「やってあげる」対象として対応することは、人格を尊重した対応とは言えません。安全面での配慮が必要な場合を除き、介助は必要な部分だけに留めるように心がけます。どのような対応が必要なかわからないときは、「お手伝いいたしましょうか」という言葉かけをし、本人の意向を聞くようにします。



- 障がいの原因や内容について、必要が無いのに聞いたりしないようにします。

#### ポイント

必要な場合及び本人が自ら話題にする場合以外は、障がいを持つに至った理由や内容、家族状況等プライバシーに関することは問いかけないようにし、職務上知り得た情報については、守秘義務を徹底します。

※ 医療機関や福祉施設への情報の発信・共有が必要な場合は、基本的には障がいのある方本人の許可を得ておく必要があります。

※ 生命・身体への危険が及ぶ場合、他人を傷つける恐れ、不正や犯罪が関係する場合、虐待の可能性がある場合等は、この限りではありません。

※都道府県や市町、教育委員会、公立学校、公立病院では、各地方公共団体が定める個人情報保護条例にルールが定められています。

### (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、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。

### (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。

#### ポイント1

話をする際には目線を合わせることを基本とし、車いすの方などと話すときには膝を曲げるなどし、同じ目線での対話を心がけます。

聴覚障がいのある方には、目を見ながら相手にこちらの口元が見えるように、視覚障がいのある方に対しても、本人のほうを向いて表情等を確認しながら話します。

#### ポイント2

日常使い慣れているからといって、職員が発する素早い質問を理解し対応することは苦手な方が多いです。声掛けをしっかりと、こちらに注意を向けてもらってから用件を話すようにしましょう。行政用語や略称、カタカナ語は意味がわからない場合もあるので、相手に伝わる内容に置き換えて、ゆっくり伝わるように話します。



#### (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するように努め、「たらい回し」にしないようにします。

##### ポイント

障がいのある方が来庁された部署が、たとえ該当の部署でなくても「他の部署だから関係ない」という姿勢ではなく、積極的に声をかけ担当部署に引き継ぐなど適切な対応をお願いします。

- 対応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、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
- 車いす使用の人を案内中に通路上に数段の段差があった場合など、想定していないことが起きても、素早く柔軟に対応します。

##### ポイント

周囲の人に助けを求めたり、別のルートを探すなど、柔軟な対応をするとともに、段差等の改善について、庁舎管理部門に提案したりすることも大事な責務です。

#### (5) 不快になる言葉は使わないようにします。

- 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す。
- 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。

##### ポイント

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あります。(幼児語で語りかけるようなこと) 来庁者にそのような指摘を受けたときは真摯に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすようにするとともに、職員間で共有するように努めましょう。

周囲の職員も、気づいた場合には見過ごさず、お互いに注意しあうようにします。

#### (6) その他

- 職員が介助に携わる際は、腕時計や名札等、障がいのある方を傷つける可能性があるものは外しておきます。また、爪は短く切り、整髪料等は無香料のものを選ぶ等配慮します。

- 障がいのある方の中には、感染症等に対する抵抗力が弱い方もいますので、健康には常に注意し、介助するよう心がけてください。

窓口等での対応の際に建設的な対話を行うためには、来庁者（障がいのある方）も対応する職員も、それぞれが持っている情報（障がいの状態や提供できるサービス内容等）や意見を一方通行でなく相手方に示すことが重要です。

その上で、相手方の意見を否定するのではなく、理解し合えるように話し合い、何ができるのか（正当な理由や過重な負担があるため、対応できないこともあります。）、お互いに考えていくことが大切です。