

留萌市職員対応要領

— 障がいのある方におもいやりを —
もって接するために



留 萌 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。）また、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。）において、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人については、地方分権の観点から、職員対応要領の作成は努力義務とされているところであります。

こうした中、留萌市においては職員を含めた市民が障がいや障がい者の理解を深め、障がいの有無にかかわらず、自立して社会に参加し、共に支え合う社会の実現の一助にと、「障がいのある方におもいやりをもって接するために」（冊子）を作成し、障がい及び障がい者に関して周知・啓発を行ってきました。

この「障がいのある方におもいやりをもって接するために」（冊子）の内容を基本として、職員が障がいや障がいのある方に対する理解を深め、障がい態様に応じて適切に接し、不当な差別的取扱いをせず、合理的配慮の提供を適切に行うため、この職員対応要領を作成する（この要領のサブタイトルは、「障がいのある方におもいやりをもって接するために」としたところです。）こととしました。



もくじ

障がい種別の特性

1. 視覚障がいのある方	2
2. 聴覚障がいのある方	3
3. 肢体不自由のある方	4
4. 内部障がいのある方	5
5. 知的障がいのある方	6
6. 発達障がいのある方	7
7. 精神障がいのある方	8
8. 難病などである方	9

おもいやりを持った接し方

1. 公共施設・企業などの窓口対応	10
2. 道路・駐車場など	11
3. 公共交通機関など	11
4. レストランや飲食店など	12
5. 病院など	12
6. スーパー・コンビニなど	12

その他

1. 身体障がい者補助犬に関して	13
2. 用語解説	14

障がい種別の特性

1. 視覚障がいのある方

視覚障がいには、まったく見えない方、眼鏡などで矯正しても視力が弱い方、見える範囲が狭い方、光がまぶしい方、暗い所で見えにくい方、特定の色がわかりにくい方などがおり、その障がいの内容には個人差もあります。

■主な特徴

- 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。

- 音声を中心にした情報を得ている。

目から情報が得にくいため、音声や手で触れることにより情報を入手します。

- 文字の読み書きが困難

文書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。

- 点字利用者

視覚障がいのある方は、必ずしも点字を読めるわけではありません。

《望ましい支援》

- ①こちらから声をかける。

周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始まらないことがあります。また、知っている相手でも声だけではだれかわからないことがあります。

- ②指示語は使わない。

「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語は使わないようにします。場所は「20センチ右」「2歩前」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て、手を添え、物に触れたりしてもらい説明します。

- ③点字と音声

視覚障がいのある方で点字を使用している方は1割程度で、残りは主に音声や拡大文字により情報を得ています。

- ④障害物の除去

歩行の邪魔にならないよう、歩道や視覚障がい者誘導ブロックの上に自転車などの障害物を置かないことが大切です。

2. 聴覚障がいのある方

聴覚障がいのある方には、まったく聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障がいのある方は、その原因によっては、聴覚障がいを伴う場合があります。

■主な特徴

○外見からわかりにくい

外見から聞こえにくいことが分かりにくいいため、返事がないなど誤解されることがあります。

○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いいため、文字や図によって情報を入手しています。

○声を出して話せても聞こえているとは限らない。

聴覚障がいのある方の中には声を出して話せる方もいますが、相手の話が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。

補聴器をつけている方もいますが、補聴器で明瞭に聞こえているとは限りません。相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で内容を補っている方も多くいます。

《望ましい支援》

①コミュニケーション方法を確認する。

聴覚障がいのある方との会話には、手話、指文字、筆談、口話、読唇などの方法があり、人によってコミュニケーション方法が異なるので、どのような方法がよいか本人の意向を確認します。

②言語を聞き分ける。

言語障がいのある方の対応方法として言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れない場合は、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

③電光掲示サインの設置

聴覚障がいを持つ方への迅速な情報提供方法として公共施設、駅などでは、電光掲示サインを設置することが望まれます。

④順番表示

行政・病院・銀行・郵便局などでは、自分の順番を知らせる表示を設置することが望まれます。

3. 肢体不自由のある方

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢を切断している方、機能障がいのある方、姿勢の保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。これらの方には、書類記入などの細かい作業が困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思に関係なく身体が動く不随意運動を伴う方がいます。また、移動については、杖、義足、車いすを利用している方もいます。さらに、病気や事故で脳損傷を受けた方の中には、身体マヒや機能障害に加えて、言語の不自由さ、記憶低下、感情の不安定を伴う方もいます。

■主な特徴

○移動制約の方

下肢に障がいのある方は、階段や段差、手動ドアなどがあると一人で進めない方がいます。また、車いすの方は、高いところや床の物には手が届きにくい状況にあります。

○文字の記入が困難な方

手にマヒがある方や不随意運動を伴う方は、文字を記入することや狭いスペースに記入することが困難です。

○体温調整が困難な方

脊髄損傷された方は、手足が動かないだけでなく、感覚もないため周囲の温度に応じた体温調整が困難な方がいます。

○話すことが困難な方

脳性マヒの方の中には、言語の障がいに加え、顔や手足が自分の意思に関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるににくい方もいます。

《望ましい支援》

①車いすの方に視線を合わせる。

車いすを使用されている場合は、立った姿勢で話されると見下される感じがして、身体的、心理的負担となるため、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

②歩道などを確保する。

歩道に自転車などの障害物や店内通路に物を置いたりしないことが大切です。

③聞き取りにくい場合は確認する。

聞き取りにくい場合は、わかったふりをせず、一語一語確認します。

④子ども扱いしない。

言葉をうまく話せない方に対して、子供に対するような言葉づかいや接し方をしないようにします。

4. 内部障がいのある方

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、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）による免疫機能の6種類の機能障がいとなっています。

<心臓機能障がい>

不整脈、狭心症、心筋症などのため、心臓機能が低下した障害で、ペースメーカーなどを使用している方もいます。

<呼吸器機能障がい>

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

<腎臓機能障がい>

腎臓機能が低下した障がい、人工透析のため定期的に通院している方もいます。

<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、腸壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

<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補給を受けている方もいます。

<ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害>

HIVによって免疫機能が低下した障がい、抗ウイルス剤を服用しています。

■主な特徴

○外見から分かりにくい

外見から分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解を得られないなど、心理的なストレスを受けやすくなります。

○疲れやすい

障がいのある臓器だけでなく全身の機能が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況になり、重い荷物を持つことや、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。

心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話からの電磁波などの影響を受け誤作動する恐れがあり、配慮が必要です。

○タバコの煙が苦しい方もいる。

呼吸器機能障がいのある方は、タバコの煙が苦しい方もいます。

○トイレに不自由されている方もいる。

ぼうこう・直腸機能障がいや人工肛門や、人工ぼうこうを使用している方は、排泄物の処理に苦慮している方もいます。

《望ましい支援》

①負担をかけない対応を心がける

内部障がいのある方は、外見からは判別しにくいいため、内部障がいのある方を把握することは困難ですが、本人が配慮してもらいたい事項を申し出たら適切に対応し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

②休憩場所の確保

大型施設や駅などにベンチを設けることも必要です。

③携帯電話の使用配慮

人混みや電車の中では携帯電話の使用がペースメーカーに影響を与えるため、電源を切ることが必要です。

④内部障がい者への理解

内部障がいのある方は、外見ではわかりにくく、誤解を招くこともあるので障がいについての理解が必要です。

5. 知的障がいのある方

知的障がいのある方は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいます。

■主な特徴

○複雑な話や抽象的な概念は理解しにくくなります。

○人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいます。

○字の読み書きや計算が苦手な方もいます。

○一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます。

《望ましい支援》

- ①短い言葉で「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」説明
一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い言葉で「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」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。会話によるコミュニケーションが取れない方に対しては、表情、ジェスチャー、写真などを利用することも必要です。
- ②具体的にわかりやすく
説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避けます。また、図や絵を使って具体的にわかりやすく説明します。
- ③子ども扱いをしない
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。見下されたようで精神的不安が生じます。
- ④穏やかな口調で声をかける
社会的ルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い口調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。

6. 発達障がいのある方

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠損症、多動性障害（ADHD）などの脳機能障害であって、通常低年齢において病状が発現するものです。また、自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合があります。

■主な特徴

- 外見から分かりにくい。
- 相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることが理解できていないことが多くなります。
- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくくなります。
- 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいます。
- 順序だてて理論的に話すことが苦手な方もいます。
- 年齢相応の社会性が身につけていない方もいます。
- 関心のあることばかり一方的に話す方もいます。

《望ましい支援》

- ①こだわりや特有の行動を理解し対応することが必要です。
- ②短い言葉で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明します。
- ③抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明します。

7. 精神障がいのある方

精神障がいのある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒などのさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。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、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

統合失調症

幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、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、さまざまな生活障害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人がかかる大変身近なものと言われています。

うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約15人に1人とされています。

てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然壊れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。

■主な特徴

- 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の方が多くなります。
- 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいます。
- 周辺の言動を被害的に受け止め、恐怖感をも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。
- 認知面の障害のため、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方もいます。

《望ましい支援》

- ① 短い言葉で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明します。
- ② 不安を感じさせないような穏やかな対応に心がけます。

8. 難病等である方

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みられます。

■主な特徴

- 外見からわからないため、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、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。
- 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、症状が変化することがあります。

《望ましい支援》

- ① 症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

おもいやりを持った接し方

1. 公共施設・企業などの窓口対応

【案内】

- ★入口や受付付近で困っている方を見かけたら積極的に本人に声をかけます。
- ★こちらの説明に対する理解が困難な方には、「明確に」「ゆっくり」「くり返し」説明します。
- ★ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝います。
- ★必要に応じて案内版の漢字にふりがなをふります。
- ★視覚障がいのある方には、職員であることを名乗り、回りの状況を伝え、待ち時間、イスへの誘導、順番が来たら名前で声をかけ知らせます。
- ★聴覚障がいのある方には、お互いのコミュニケーション方法、呼び出し方法について、確認します。
- ★車いすの方には、目線が合う高さでお話をします。
- ★立っているのがつらそうな方は、イスのあるところに案内し、職員が出向いて対応します。
- ★知的障がいのある方には、絵・写真・図などを利用して説明します。

【誘導】

- ★誘導が必要かどうか直接本人に確認します。
- ★積雪時や雨天時には、床が滑りやすくなっているため、濡れた床は、早めにふき取ります。
- ★視覚障がいのある方の移動を介助する場合は、必ず本人に確認のうえ、肘、肩、手首などを軽く握り、誘導する側が半歩先に立って誘導します。
- ★車いすの方に対しては、本人に介助の有無を確認してから、誘導を行います。

【相談・説明】

- ★相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し「たらい回し」にしないように気を付けます。
- ★話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ★必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。また、内容が的確に把握できない場合は、複数の職員で対応します。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門用語でなく一般的なわかりやすい言葉で説明します。

- ★視覚障がいのある方には、自分の肩書と名前を名乗り、分かりやすく説明します。
- ★聴覚障がいのある方には、お互いのコミュニケーション方法を確認し、対応します。また、問い合わせは、メール、ファックスなどでもできるようします。
- ★同じ話を何度も繰り返したり、つじつまが合わない話をされる方には、話を途中で遮らないでタイミングを見計らって用件を確認します。

【手続き】

- ★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わかりやすく表示します。
- ★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。
- ★障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
- ★視覚障がいのある方には、必要に応じて重要な箇所などを読み上げます。その際、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。

2. 道路・駐車場など

【道路】

- ★視覚障がいのある方は、補助犬、杖などを使用しております。歩道などに障害物があると通行の妨げとなりますので、障害となる物をおかないようにします。
- ★歩道などに点字ブロックが敷設してところについても、障害となる物を置かないようにします。
- ★道路の段差による転倒防止のため、段差解消に努める必要があります。

【駐車場】

- ★障がい者専用の駐車スペースを出入り口の近くに確保し、移動距離の軽減に努める必要があります。

3. 公共交通機関など

- ★視覚障がいのある方が困っている様子を見かけたら、声をかけ、意思を確認して援助します。

- ★聴覚障がいのある方の問合せには、筆談で対応し、意思を確認して援助を行います。また、駅などに案内板を設置します。
- ★体が不自由な方には、席を譲るようアナウンスや啓示をします。
- ★電車やバスの中では携帯電話の電源を切るよう周知します。
- ★体の不自由な方への優先席を設けていることを周知します。

4. レストランや飲食店など

- ★視覚障がいのある方には、メニューの内容を読み上げ、分量や材料について説明します。また、要望を聞き、食べられないものは事前に取り除いて提供します。
- ★バイキング方式の食事提供は、トレイを持ちながらの移動が困難なため、援助が必要となります。
- ★車いすの方が気楽に利用できるようにバリアフリー化を心がけることが大切です。場合によってはスタッフが手伝います。

5. 病院など

- ★聴覚障がいのある方は、医師や看護師の説明が分かりません。手話のできる方の同行や筆談、口話などでわかりやすく説明します。
- ★視覚障がいのある方は、診察場所や検査室など確認できない場合がありますので、その場所まで同行します。
- ★知的障がいのある方は、検査などでの不安になります。事前に説明が必要です。
- ★障がいのある方については、職員間で申し送りをします。

6. スーパー・コンビニなど

- ★視覚障がいのある方から申し出があった場合は、担当者がサポートします。
- ★商品を選定する場合、本人の希望を十分に聞いたうえで、商品の情報（値段・日付・使用・色など）提示することが大切です。
- ★聴覚障がいのある方への対応として、手話のできる店員がいない場合は、筆談・口話・空書などさまざまなコミュニケーション手法を試みる大切です。

★肢体不自由のある方への対応として、商品を低い位置に配置したり、通路幅の確保が必要です。

★試着室にイスを常備し、申し出があれば店員が手を貸します。

★精神障がいのある方には、マニュアルどおりの内容や早口での話は、理解しにくいいため、ゆっくりといねいに説明することが必要です。

★知的障がいのある方には、短い言葉でやさしく話すようにします。

話し方も

「やめましょう」ではなく「終わってください」

「走らない」ではなく「歩きましょう」

★開封した商品は、代金を支払わなければならないことを伝え、理解していないようなら、保護者などに連絡することが必要です。

その他

1. 身体障がい者補助犬に関して

(1) 身体障がい者補助犬は、盲導犬、聴導犬、介助犬の3種類の総称です。

①盲導犬

目の不自由な方の歩行補助のための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩けるよう補助を行います。

②聴導犬

聴覚に重度の障がいのある方の耳の代わりとなり、屋外では、クラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなど知らせます。

③介助犬

落とし物を拾って渡す、手の届かないモノを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗の補助を行います。

(2) 補助犬の表示

①盲導犬は、白または黄色のハーネス（胴輪）をしています。

②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付けています。

③使用者本人には、認定書（盲導犬使用者証）の携帯が、義務付けられています。

④使用者本人は、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。

(3) 対応のポイント

- ①対応の仕方が分からない場合は、使用者本人に直接聞きます。
- ②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。

(4) 周りの方への説明ポイント

- ①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、使用人本人が行動を管理しているので、迷惑をかけないための配慮について、説明します。
- ②介助犬は、外に出たらいつでも仕事なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりしないで見守っていただく配慮について、説明します。
- ③犬が嫌いな方、または、アレルギーのある方には、そのことを職員に知らせていただくよう、説明します。

(5) 受け入れステッカー

- ①身体障がい者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ポスターが複数の機関から発行されています。

2. 用語解説

○視覚障がい者用点字ブロック

まったく見えない方などの視覚障がいのある方を安全に誘導するために、地面や床に設置されたブロックで点字ブロックの名でも知られています。

○口話・読唇

口話は、口の形で言葉を読み取ります。ゆっくりはっきりと普通の声の大きさと話します。また、読唇は、話している唇の動きを見てその人が何を言っているのかを判別する方法です。

○ペースメーカー

心臓に電気刺激を与えることにより、必要な収縮を発生させる医療機器です。

○人工呼吸器（ベンチレーター）

自発的呼吸ができない人の肺に空気を送り込む機器です。

○人工透析

人工透析は、医療行為の一つで腎臓機能を人工的に代替えることです。

腎不全により尿毒症などを防止するため、外的手段により血液中の老廃物を除去します。

○ストマ

消化管や尿路の疾患などにより、腹部に便や尿を排泄するために増設された排泄口のことであり、大きく分けて、消化管ストマと尿路ストマがあります。

○H I V

H I Vは、ウィルスの名前で「ヒト免疫不全ウィルス」の頭文字をとってH I Vと呼ばれています。このウィルスは、ヒトの免疫に関する細胞に感染し、その免疫細胞を破壊してしまうので、免疫機能が低下します。

○学習障害（L D）

学習障害とは、基本的には、全般的な知的発達に遅れはないが、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論する能力のうち、特定のものの習得と使用に著しく困難を示す様々な状態をいいます。

○多動性障害（A D H D）

発達障害の一種で、その特徴として、落ち着きがない、注意力が散漫で感情をコントロールできないといったものがあげられます。これ以外にも、衝動性があり人間関係がうまく築けない、忘れ物が多い、じっとしてられないなどがあげられます。

○バリアフリー

障がいのある方を含む高齢者などの社会的弱者が社会生活に参加する上で、生活の支障となる物理的な障害や精神的な障壁を取り除くための施策です。

おわりに

障がいのある方と接するにあたり、日常、相手を思いやりながら、不快にさせないような気配りがあれば、基本的に言ってはいけない言葉はありません。

また、いわゆる自分かってやわがまを「障がい者だから仕方ない」と見て見ぬふりをする事なく、社会の中で一人の人間としてお互い尊重し、接することが必要となります。

こども、高齢者、障がい者などの社会的弱者の方は、すべての人々と対等な立場にありますが、苦手な部分を手助けし、気配りすることは当然であり、すべての対応の前提には、声掛けなどのコミュニケーションが不可欠となります。

さまざまな事柄に気配りをしながらも、一人の人間としての尊厳を守り、多くの市民の方が障がい及び障がいのある方へより一層のご理解をいただきますようお願いいたします。

障害のある方におもいやりをもって接するために

平成27年6月発行

編集・発行 留萌市 市民健康部 社会福祉課

〒077-8601 留萌市幸町1丁目11番地

TEL 0164-42-1807

FAX 0164-43-8778