

障がいのある人への対応事例集

この事例集は、今後も窓口現場で実際に活用される職員の皆さんや、障がいのある方のご意見をいただきながら、改善を重ねていきます。

なお、不当な差別的取扱いに該当するかどうかについては個別の事案ごとに判断されるものであり、この事例集に記載のある不当な差別的取扱いの事例は、正当な理由が存在しないことを前提としていることに注意してください。

合理的配慮の提供については、具体的な場面や状況によって異なり、状況に応じて多様かつ個別性の高いものであり、この事例集に記載のある事例については過重な負担が存在しないことを前提としていることに注意してください。

また、この事例集に記載のあるものはあくまでも例示であり、例として挙げられているものに限定されるものではないことに注意してください。

【参考資料・引用】

「障がいのある方への配慮マニュアル」（岐阜県）

「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障がいのある方に対する心の身だしなみ」 発行：障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）

1 共通する対応の基本

(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」分かりやすい対応を心がけます。
- ・介助の人や手話通訳の人等ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
- ・何らかの配慮が必要と思う場合でも、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ます。

(2) 障がいの有無や種類にかかわらず、困っている人には進んで声をかけます。

- ・窓口を訪れる方の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁者の中には障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、困っているよ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」を本人にたずねます。

(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、「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」にしないようにします。
- ・対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・想定外のことが起きても、素早く柔軟に対応します。

(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いません。
- ・障がいがあるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

(6) プライバシーには立ち入りません。

- ・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ません。
- ・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。

2 場面ごとの対応

(1) 庁内での案内・誘導（入口・受付け付近）

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

【共通的な合理的配慮の具体例】

- ・入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ・声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。
- ・誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ・ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝います。
- ・来庁されるときの車両乗降場所を施設の出入口に近い場所へ変更します。
- ・案内板は分かりやすい表示（はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等）にし、目的の場所を見つけやすくします。
- ・誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。
- ・雨天時に濡れた床で滑らないよう、早めに拭き取ります。
- ・目的の場所までの案内の際に、障がいのある人の歩行速度に合わせて歩き、前後・左右・距離の位置取りについて、本人の希望を聞きます。
- ・立って列に並んで順番を待つことが困難な障がいのある人に対しては、周囲の人の理解を得た上で、順番が来るまで休憩スペース等を用意します。
- ・こちらの説明に対する理解が困難な人には、せかさず「具体的に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・頻繁に離席の必要がある人には、案内するいす等の位置を扉や入り口の近くにします。

【障がい種別の配慮の具体例】

<視覚障がいのある人>

- ・正面から話しかけ、職員であること及び名前を名乗った上で、「こちら」「あちら」などあいまいな指示語を使わず、「2歩前」「3メートル右」等、周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前前で声をかけて知らせます。
- ・移動を介助する際は、意向を確認し、その人との背の高さの関係でひじや肩などを軽くつかんでもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。

階段や段差の手前では「上りです」「一歩先に段差があります」等、声をかけます。

<聴覚障がいのある人>

- ・コミュニケーションは手話、筆談、ゆっくり話す等、人により様々ですが、どれか一つあれば十分ということはなく、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせます。その人の用いるコミュニケーション手段を確認し、用件を伺います。
- ・呼び出しの音声聞こえない人には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。
- ・窓口には、常に筆談できるメモ用紙等を用意しておきます。

<車いす使用の人>

- ・段差がある場合には、携帯用スロープを渡す、本人の意向を確認してキャスター上げの補助をするなどします。
- ・少しかがんで目線が合う高さで話します。
- ・車いす使用の人にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押し回したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず本人の意向を確認してから誘導介助を行います。
- ・窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置する等、車いす使用の人が利用しやすい工夫をします。

<身体に不自由がある人や（外見からはわかりにくい）体調がすぐれない人>

- ・できる限り移動を少なくします。立っているのがつらそうな場合は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。

<知的障がいのある人や発達障がいのある人>

- ・必要に応じて絵、図、写真等を使用するなどして、わかりやすく説明します。

(2) 窓口対応（相談・説明・手続き）

【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。
- ・障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
- ・事務や事業の遂行上、特に必要でもないにもかかわらず、障がいがあることを理由に付き添い者の同行を求める等の条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒む。
- ・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などを拒む。

【共通的な合理的配慮の具体例】

- どのように配慮してほしいか、本人に確認します。
- 順番を待つことが苦手な人に対しては、周囲の人の理解を得た上で、順番を入れ替えます。
- 疲労を感じやすい人や、人との接触により不安や緊張が高まる人には、休憩スペースや落ち着いて話ができる別室を確保します。
- 障がいの種別に関わりなく、相手の話を良く聞き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- 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す。相談内容や 来庁の意図が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- 話が的確に伝わるように、「具体的に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。その際、ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉（なじみのない外来語、比喩表現、二重否定表現、指示代名詞等わかりにくい表現は用いない）で説明します。
- 意思疎通が図りにくい場合、「はい」「いいえ」で答えられるよう質問内容を工夫します。
- 必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- パンフレット等の位置をわかりやすく伝えます。
- 障がい特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- 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ておきます。記入の仕方が分からない人には、「お手伝いしましょうか」と声をかけます。
- 障がい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。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい人もいます。
- 不随意運動等により書類を押さえることが難しい人に対して、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します。
- 文書の交付や閲覧の際、本人が希望される場合には、内容をわかりやすく説明します。

【障がい種別の配慮の具体例】

<視覚障がいのある人>

- 自分の肩書と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉でわかりやすく説明します（「これ・あれ・それ」等の抽象的な指示語は使いません）。

- ・一時席を離れる際や新たに應對する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- ・拡大文字の文章を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ・必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ・代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。
- ・金銭収受をする場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

<聴覚障がいのある人>

- ・意思疎通を図る際は、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認し、状況に応じて、筆談、読み上げ、手話等を活用します。
- ・筆談を求められた場合には筆談で対応します。
- ・筆談の際は、わかりやすい文字で、ポイントだけでなく、必要なことは省略せず、伝達します。
- ・大きな声で話すのではなく、(マスクをしている場合は外して)口の動きが読み取れるよう、正面から口をはっきり開けてゆっくり話します。
- ・問い合わせはファックス、Eメール等でもできるようにします。
- ・利用料や手数料などの数字はメモや電卓で示します。

<車いす使用の人>

- ・車いすを利用する人に対しては、高所など手の届かないところにある配布物等を取って渡します。

<身体に不自由のある人や(外見からわかりにくい)体調がすぐれない人>

- ・(必要に応じて署名も含め)代筆に応じます。
- ・窓口スペースや待合スペースを確保します。
- ・身体に不自由のある人の金銭収受をする場合、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。

<口頭での説明の理解が難しい人や知的障がいがある人>

- ・ゆっくり、丁寧に説明し、内容が正しく理解されたことを確認しながら対応する必要があります。説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、なじみのない外来語や漢数字は用いず、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。

<同じ話を何度も繰り返し、つじつまの合わない話をする人>

- ・話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ・相手が声の調整ができずに大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ・相談内容を箇条書きにし、内容を相互に確認した上で、相手に渡します。次回までに準備してほしいことがあれば、アンダーラインを引く等して、課題を明確にします。

【筆談のコツ】

書いている時は相手から文字が見えるようにし、書き終えたら相手側に向きを変えて提示します。

■要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句ていねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

＜良い書き方の例＞

調べるのに、約 10 分 かかります。

＜悪い書き方の例＞

只今、込み合っておりますので、お調べするのに、約 10 分程かかります。

■漢字を適切に使って、意味がわかるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

＜良い書き方の例＞

調べるのに、約 10 分 かかります。

＜悪い書き方の例＞

しらべるのに、やくじゅっぷんかかります。

■抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

＜良い書き方の例＞

資料をお渡しするのに、約 30 分かかります。

＜悪い書き方の例＞

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

(3) 行政情報の提供

【合理的配慮の具体例】

■ 電話

- ・電話での意思疎通ができない人に対しては、問合せ先の FAX 番号や E メールアドレスを明示します。

■ 印刷物

- ・印刷物による情報提供を行う際は、その情報を対象となる人すべてが受け取ることができるのか、配慮する必要があります。
- ・文字の大きさはできるだけ 12 ポイント以上にします。見やすい字体はゴシック体です。
- ・状況に応じて、点字・拡大版やふりがな付で提供します。
- ・その他、本市において策定した「分かりやすい印刷物の作り方ポイント集」(平成 27 年 4 月発行)などを参考としながら、適切な配慮を行います。

■ 郵便物

- ・視覚障がいのある人への送付物は封筒に発信元の課名を点字で表記するなどの配慮を行います。

■ ホームページ

- ・会津若松市公式ホームページについては、ウェブアクセシビリティ(高齢者や障がい者等心身の機能に制約のある人を含め、ウェブサイトで提供されている情報が誰に対してもきちんと伝わり、提供されている機能やサービスを誰もが容易に利用できること)への配慮を実現するため、「会津若松市ウェブサイト作成基準」に添って運営されています。
- ・添付ファイル等については、音声読み上げソフトに対応しているか確認する等の注意が必要です。

【音声読み上げソフト】

- ・ホームページ上のテキスト情報を合成音声で読み上げるソフトウェアは、目でホームページを見ることができない、見にくい等の視覚障がいのある利用者がホームページを耳で聞くことによって情報を取得する手段の一つとして利用されています。ソフトウェアがホームページの情報を正しく読み上げられるように、音声だけでもきちんと意味を伝えられるページ構成になっているか等、ホームページ作成時には工夫や配慮が必要です。

【音声読み上げ対応の留意点】

- ・文字の表記方法
単語の途中にスペースを入れたり、スペースで体裁を整えたりすると、意図しない読み上げになります。
- ・画像の使用時の配慮
画像ファイルには、その内容を説明した文字列（代替テキスト）を付加し、表示されている内容が分かるようにします。
- ・表の使用時の配慮
表は意図しない順序で読み上げる可能性があるため、使用する場合は、表の読み上げ順に配慮し、単純な構造にします。

（４） 会議・講演会の開催

【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、説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

【合理的配慮の具体例】

■開催会場の確認

- ・障がいがある人の利用が可能かどうか、エレベーター、多目的トイレ、障がい者駐車場等の有無について、確認します。
- ・会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認します。

■事前の情報提供

- ・講演会やイベントに関する事前情報は、広報誌、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ホームページ等、できる限り複数の情報伝達手段を利用します。
- ・視覚障がいのある人に会議に参加してもらう場合、事前に会議資料をテキストファイル（読み上げソフトに対応できるように）でメール送信し、内容を把握してもらった上で出席いただきます。

■参加申し込み

- ・事前に参加申し込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメール等、できる限り複数の手段で受けるようにします。

■会場内設営

- ・会場出入口まで、スムーズに行くことができる敷地内通路かどうか確認します。通路幅（120 cm以上）の確保、視覚障がい者誘導用ブロックの有無等を確認します。
- ・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できないか検討します。

- ・階段や段差がある場合、携帯用スロープを設置するなどの応急措置や係員を配置して、車いすを持ち上げる、杖をつかっている人は介助する等の人的支援を検討します。
- ・電源コードの敷設などにより、床面に凹凸ができる場合は、テープなどで被覆し、サインの設置や係員の配置により注意を促すなどの対応を検討します。
- ・講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障がいのある人の座席を前方にします。なお、説明者は手話通訳や要約筆記に配慮し、ゆっくりとした説明を心がけます。
- ・車いす使用の人の座席については、出入口や通路に近い場所を広めに確保します。
- ・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します。

(5) 施設利用

【合理的配慮の具体例】

■トイレ

- ・トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないか等、こまめにチェックします。
- ・トイレの位置の表示を分かりやすくします。
- ・視覚障がいのある人には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ・多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。

■ロビー又は休憩スペース

- ・ゆったり座れる休憩スペースを確保します。
- ・病気の症状や服薬の関係で飲み水を必要とする人のための設備の設置を進めます。
- ・電話や自動販売機を設置する場合は、車いす使用者でも利用できる高さにします。

■駐車場

- ・車いす使用者が乗降するための広い駐車スペースを確保します。

■その他設備

- ・電光表示板、磁気誘導ループ等の補聴装置の設置、音声ガイドの設置を進めます。