

障がいのある人に対する望ましい対応

ここでは、障がいのある人に対する対応をいくつか掲載していますが、他にもさまざまな障がいのある人がいます。障がいのある人に対する対応の基本は、「何かできることはありませんか?」、「お手伝いしましょうか?」と声をかけ、了解を得てから介助することです。

特別に身構えることなく自然に対応し、どのように介助してよいかわからないときには相手にどうしたらいいのか尋ね、また、介助の際、「これでよろしいですか」などと介助の仕方について確認しましょう。

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 25 年 6 月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）が制定され、平成 28 年 4 月 1 日から施行されました。

障害者差別解消法の対象となるのは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障がいがある人で、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人となります（障害者手帳を持たれていない方でも、上記の状態の方は、対象になります。）。

本町職員（嘱託職員及び臨時職員等を含むすべての職員）は、障がいを理由とする差別を行わないことはもちろんですが、適切な対応ができるように努めましょう。

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」について

この法律は、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、障がいを理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、すべ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つなげることを目的としています。

→障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」）第 10 条に地方公共団体は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、職員対応要領を定めるよう努めるものとするが規定されているため、本町では、この「接遇の心構え」を改訂しました。何より、基本的な対応をもう一度確認することが重要で、そこにこの法に規定していることを加えています。

（差別の禁止）

法第 7 条では、障がいを理由とする差別の禁止として、次のように定めています。

- ①障がいを理由として、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、障がいのある人の権利利益を侵害してはならない。

→障がいのあることを理由として、正当な理由もなく、サービスの提供等について、拒否、制限及び条件付けをしてはいけません。

②行政等は、事務又は事業を行うに当たり、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意思表示があった場合、実施に伴う負担が過重ではないときは、障がいのある人の権利利益を侵害することにならないよう、当該障がいのある人の性別、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。

→視覚に障がいのある人等への対応（ソフト面）や、それぞれの障がいに応じた建物、表示板等本人が障がい者でない人と同様に利用することの工夫（ハード面）をすることです。

→合理的配慮とは、社会的障壁の除去の意思表示があった場合に、必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うことです。

→正当な理由とは、合理的配慮の提供に伴う負担（経済的負担、が過重である場合で、過重であると判断した理由を意思表示のあった障がいのある人に説明するとともに、理解を得ることが望まれます。

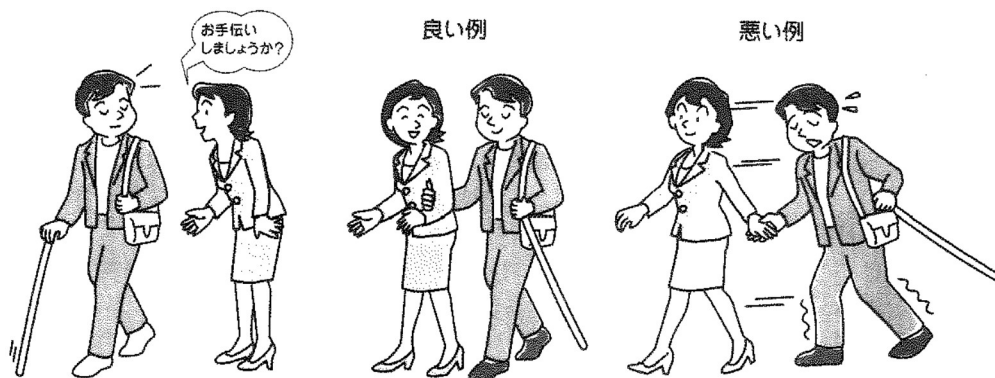
（障がいを理由とする差別の相談体制）

法第14条では、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの障がいを理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障がいを理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図ることとあります。

このため、本町におきましては、相談等を受けたグループで対応することを原則とします。ただし、相談等の内容が他のグループとも関連があり、担当が不明確な場合には、総務グループ及び福祉グループが関連グループとの調整をします。

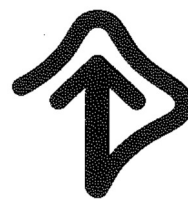
視覚に障がいのある人

- ・正面から名乗った上で、穏やかに声をかけましょう。
- ・同伴して案内するときは、いきなり手を取って引っ張るようなことは避け、「〇〇までご案内します。私の肩に手をかけていただけますか。」と言って、肩に手をかけていただき、少し前を歩きましょう。また、ひじの上をつかんでいただく方法もあります。
- ・書類を読み上げる際は、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な個所を読みましょう。その際、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。個人情報を読み上げる場合には、周囲の方に聞こえないような配慮（隣に座り、耳元で読み上げたり、別室を用意する等）をしてください。
- ・代筆する場合は、必ず記入事項を相手に述べていただき、復唱した上で記入しましょう。



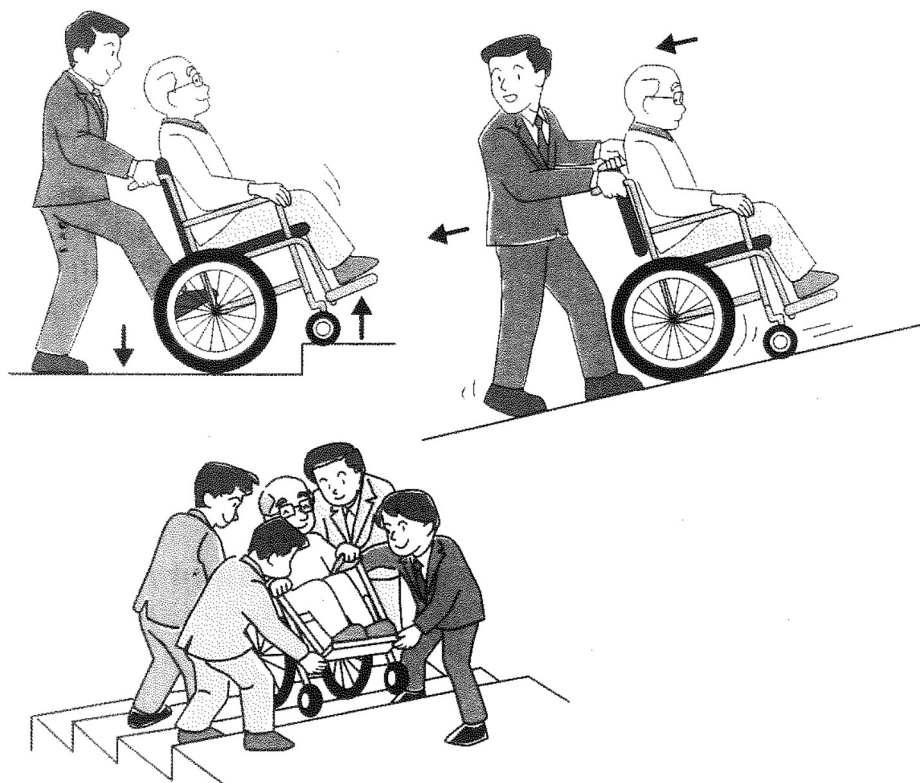
聴覚に障がいのある人

- ・「耳マーク」の提示があれば積極的に手伝いをしましょう。
- ・簡単な手話を覚えることが望ましいですが、手話ができないときは筆談により会話しましょう。
- ・漢字が苦手な場合もあれば、ひらがなばかりより、見慣れた漢字の方が伝わりやすい場合があります。相手に合わせて工夫しましょう。
- ・小さい文字や長い文章は避けるようにしましょう。
- ・補聴器を使用している人には、やや大きな声で話しますが、特別な話し方をするのではなく、相手の聞こえ具合を確認しながら、低い声で抑揚をつけ、柔らかく、ゆっくり話しましょう。（難聴の方は、口の形を見て、聞こえにくさを補う方が多いので、マスクは外し、ゆっくりはっきり話しましょう。）



車いすの人・肢体不自由のある人

- ・手伝いが必要かどうか声をかけましょう。車いすの介助をする際は、ゆっくり進め、ゆっくり止めます。段差を超える際は、「前輪を上げます」と一声かけてからステップングバーを踏んで前輪を浮かし、前輪を段差に上げます。
- 下りのスロープは、声をかけてから方向転換をして後ろ向きにゆっくり降ります。
- ・誘導用ブロックの上はもとより、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、雨天時は濡れた床で滑らないよう早めに拭き取るなど対処しましょう。
- ・片手でも記入しやすいように、滑りにくいマットや文鎮を用意しましょう。
- ・立った姿勢で話をすると、車いすを使用されている方からは、上から見下ろされている感じがします。このため、身体的・心理的負担になりますので、少しかがむ等により同じ目線で話すようにしましょう。
- ・麻痺の状況により、字を書くことができない方もいますので、必要と思われる方には、代筆が必要か確認してください。また、申請書類等をカバンからだしにくい方もいますので、書類の出し入れや、印鑑の押印について代行支援が必要と思われるときは、本人に訪ね、依頼があるときは、本人の指示に従ってください。
- ・字を書くことはできるが、書類をおさえることができない方もいますので、滑りにくいマット等があれば、用意してください。



知的に障がいのある人

- ・言葉づかいに注意をしましょう。発達に遅れがあっても、子どもに対するような言葉や話し方をせずに、その方の年齢にあった言葉づかいや態度で接してください。
- ・ご家族や支援者が同行している場合でも、本人に話しかけましょう。本人にわかりやすい言葉で、ゆっくり簡潔に、本人の意思を確認しながら話を進めてください。
- ・理解をしていただくために、何回も同じことを伝えることが必要な方もいますので、時間はかかりますが、丁寧に本人が理解できたのかを確認してください。（「はい」「いいえ」などの質問では、「いいえ」やもう一度話を聞くと叱られると考え、理解していなくても「はい」と答える方が多いので、自由回答ができるような確認をしましょう。また、要点をまとめたメモを作成し、確認しながら手渡すのも有効です。）
- ・文書を送付するときには、漢字にルビをつけ、本人が読めるようにしましょう。（本人が理解しにくい表現は避けるようにしてください。）

精神に障がいのある人

- ・不安を感じないように、できるだけ穏やかな対応をし、わかりやすく、ゆっくりと、簡潔に、具体的なことばで話しましょう。
- ・話を聞くとときは、時間がかかるかもしれませんが、本人の話をじっくりと聞き、共感を持ち、否定的な返答は避けましょう。（話をすることで、気持ちが落ち着きます。また、妄想が入ると一般的には「そんなことはありません」と思うことがありますが、否定せずに話を聞いてください。）
- ・こちらからの問い合わせに対して、本人の答えがかえってこなくても、時間をかけ、本人のペースに合わせて話をしましょう。
- ・受付付近で戸惑っている様子を感じられたときは、やさしく声をかけてください。（初めての場所や初対面の人と話すことに、緊張する方が少なくありません。）

発達障がいのある人

- ・肯定的、具体的、視覚的に伝えるようにしましょう。シンプルでわかりやすい言葉を使い、「あれ」「これ」等の言葉は使わないようにしましょう。図やイラスト等を利用して説明することも有効な手段です。
- ・音、肌触り、室温等に感覚過敏の方もいますので、話をする場所について、大丈夫か確認してください。

- ・「話す」「理解」は普通にできますが、「読む」「書く」「計算する」ことが極端に苦手な方もいますので、説明を書くときには、大きな文字で、行間をあける等の工夫をしてください。