

# 障がい者差別解消越前市職員対応ガイドライン

(越前市職員対応ガイドライン)

## はじめに

全ての人々が障がいの有無によって分け隔てなく、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、「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)が平成28年4月1日から施行されました。

このガイドラインは、越前市職員が、障がいのある人に対し、障がいの種類や程度に関わらず不当な差別的取扱いをすることなく、各業務に適した合理的配慮ができるようになることを目的として作成したものです。

このガイドラインでは、主な障がいの特性と対応例や場面ごとの配慮の例をイラストを用いてわかりやすく記載しています。越前市職員が、市民と共有し、理解し合う、対話する、考える、きっかけを提供しています。

随時見直してまいりますのでご意見をお願いいたします。

## 内容

- 1 障害者差別解消法の要点
- 2 主な障がいの特性と対応例 ①～③
- 3 場面等に応じた配慮の具体例 ①～③
- 4 コミュニケーション支援ボードとヘルプカードを使いましょう

# 【障害者差別解消法の要点】

越前市職員対応ガイドライン



障害者差別解消法では、行政機関に対して、障がい者に対する「不当な差別的取扱いの禁止」と、障がい者に対する可能な限りの「合理的配慮の提供」を求めています。

なお、この法律が対象とする「障がい者」とは、継続的に日常生活や社会生活に大きな制限を受けている人を指し、障害者手帳の有無は問いません。

## 【不当な差別的取扱い】とは

正当な理由なく、障がいを理由としてサービスや各種機会の提供を拒否する、または提供にあたって場所・時間帯等を制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けること等により障がい者の権利利益を侵害することです。

### ★不当な差別の具体例

- × 障がいを理由に窓口対応の順序を後回しにする。
- × 障がいを理由に説明会、イベント等への参加を断る。
- × 障がいを理由に書面の交付、資料等の提供を断る。
- × 障がいを理由に来庁の際に付添者の同行を求めたり、特に支障がないのに付添者の同行を断る。
- × 障がいを理由に本人を無視して、介助者や付添者のみに話しかける。

## 【合理的配慮】とは

障がいのある人が障がいのない人と同じように暮らし、サービスを受けられるよう、一人ひとりの特徴や場面に応じて発生する障がいや困難さを取り除くため、個別の調整や変更をすることです。建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、場所・時間帯等の調整、情報アクセシビリティの環境づくり等がこれに含まれます。

### ☆合理的配慮の具体例

- 窓口等において、複数のコミュニケーション手段を選択できるよう、筆記用具や意思表示ツール等をあらかじめ用意しておく。
- 情報発信及び返信收受の手段は、文書以外にも電話、FAX、電子メール等複数のものを用意する。
- 会議やイベント等の会場選定は、あらゆる障がいへの対応を想定して行う。

## 【主な障がいの特性と対応例①】

### 聴覚障がいのある方には

筆談させてもらっていいですか



- ・相手の求めるコミュニケーションの方法はそれぞれです。(手話、口話、筆談など)
- ・話をする際はしっかりとアイコンタクトを取り、相手はこちらを見ているか確認します。
- ・唇の形で言っていることを推測するため、マスクなどは外します。
- ・音声だけで話すことは避け、図などの視覚的な情報も使います。

### 主な特性

話を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難です。

- ・外見上、分かりにくいいため、困難なことが周りの人に気づかれにくいことがあります。

### 視覚障がいのある方には



- ・声をかけるときには、自己紹介から始めます。説明するときは、「こっち」「それ」ではなく、「あなたの正面」などと具体的に説明します。
- ・突然体には触れずに、前方から声をかけます。
- ・自筆が困難である場合に、本人からの要望を受けて、意思を確認しながら代筆対応します。
- ・手続き中は終わるまで同じ職員が対応するようにします。

### 主な特性

文字を読み取ったり、慣れない場所では移動することが困難です。

- ・全く見えない人と見えづらい人がいて、見えづらい人の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭いなど、見え方は様々です。

## 【主な障がいの特性と対応例②】

### 身体障がいの ある方には



困っていそうなときは、さりげなく声をかけ、どんな手助けが必要か確認します。

- ・目線を合わせて会話をします。
- ・体温調整の機能に障がいのある場合は、室温管理に配慮します。
- ・体調が変化しやすい場合は椅子や別室を用意するなどの配慮をします。

### 主な特性

日常の動作や姿勢の維持に不自由があります。

- ・障がいによっては移動などに援助が必要なことがあります。
- ・障がいの内容によって、適切な支援の内容が異なるため、どのような支援が必要か確認します。

### 知的障がいの ある方には



ゆっくり、丁寧に、わかりやすく、繰り返し話します。写真や絵などわかりやすい情報提供を工夫します。

- ・文書は、漢字を少なくしてルビを振る、文書をわかりやすい表現に直すなどの配慮をします。
- ・説明がわからないときに提示するカードを用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど理解しやすくなる環境を工夫します。

### 主な特性

内容や時間を理解すること、考えること、読むこと、書くこと、計算すること、話すことなどに困難さがあり、何らかの支援が必要です。

- ・金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応状態に応じた援助が必要となります。



## 【主な障がいの特性と対応例③】



### 内部障がいのある方には

- ・疲れやすさへの配慮が必要です。
- ・ペースメーカー、人工肛門、携帯用酸素ボンベなど特殊な機器を使っていることがあり、様々な配慮が必要な場合があります。

#### 主な特性

内臓の機能や、免疫などの障がいにより日常生活に支障がでます。

- ・疲れやすく長時間立っていることや作業が困難なことがあります。また、常に医療的対応を必要とすることもあります。外見からわかりにくいいため心理的ストレスを受けやすいです。

### 発達障がいのある方には

- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方(「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどで説明する等)の工夫をします。
- ・安心できる個室や相談室へ誘導します。

#### 主な特性

コミュニケーションや読み書き計算が難しい、注意散漫などの特性があります。

- ・初めてのことや変更することが苦手なことがあります。
- ・周りの刺激に反応しやすく落ち着きがないことがあります。
- ・相手の話を理解できないことや、思っていることを上手く伝えられないことがあります。

### 精神障がいのある方には

- ・一度にたくさんのことを言われると混乱されることがあるので、「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します。
- ・相手に不安を与えないように、いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。
- ・相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。

#### 主な特性

精神障がいの原因は様々です。原因によって、その特性や制限の度合いは異なります。

- ・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人が多くいます。
- ・日々、体調や気持ちに変化があります。

# 【場面等に応じた配慮の具体例①】

越前市職員対応ガイドライン

## 環境への配慮について



健常者にとっては特に問題のない環境でも、障がい者にとっては困った状況になることが多くあります。相手の立場に立った環境の整備を心掛けます。

### こんなことに困っています

- ・段差があると車イスは先に進めないことがある。
- ・体に障がいがありすぐに疲れてしまう。
- ・目に障がいがあり単独では歩くことができない。



### 配慮の具体例

- ・視覚障がいのある方や体の不自由な方などに対して、相手の要望を聞きながら誘導を行います。
- ・窓口でのカウンターの高さや椅子への誘導に配慮します。
- ・パンフレットなどは手の届く低い位置に配置します。
- ・必要に応じて口頭で行う案内を紙にメモして渡します。
- ・疲労や緊張などに配慮し、休憩スペースや別室を設ける配慮をします。

## 困っている人を見かけたら



外見からは障がいがあることがわかりづらい人もいます。困っている人を見かけたら、障がいを持っているかも？と配慮した対応が必要です。

### こんなことに困っています

- ・人に話しかけることができない。
- ・人が大勢いる場所が苦手である。
- ・障がいがあることをなるべく人に知られたくない。
- ・周囲の状況を正しく理解できない。

### 配慮の具体例

- ・こちらから「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけたうえで、支援の必要性や内容を確認します。
- ・必要に応じてコミュニケーション支援ボード、ヘルプカードを使用します。
- ・一人で行きたい課まで行けない場合には、その担当課まで案内したり、担当職員に来てもらうなどの配慮をします。

## 【場面等に応じた配慮の具体例②】

越前市職員対応ガイドライン

### 相手に説明をする時は



わかりやすく簡単な言葉を使い、相手が理解しているかなど、一方的に説明を進めるのではなく相手の様子を伺いながら説明します。

#### こんなことに困っています

- ・難しい説明がわからない。
- ・「わからない」と言えず、理解できているふりをする。
- ・聴覚障がいのある方は、相手にうまく意思が伝えられない。
- ・大事な話を覚えてもらえない。
- ・視覚障がいのある方は、資料が見られなかったり、「あれ」「これ」がわからない。
- ・体が疲れるので長時間会話ができない。

#### 配慮の具体例

- ・メモを渡す、イラストや図を使う、コミュニケーションツール（絵カード）を使うなどコミュニケーションの工夫を図ります。
- ・「あっち」「こっち」「このくらい」など指さし表現や指示語は使わず、「あなたの正面」「5分ほど」など具体的な表現をします。
- ・必要に応じ、個室などを使用し対応します。

### 相手の話を聞く時は



相手がリラックスして思いや考えを話せるような雰囲気をつくりましょう。

#### こんなことに困っています

- ・自分の思っていることをうまく説明できない。
- ・要件を順序立てて説明できない。
- ・思ったことをすぐに口に出してしまう。
- ・視覚障がいのある方は対応者の顔がわからず不安である。
- ・相手が自分の話を理解できているか不安である。

#### 配慮の具体例

- ・相手の話を遮らずにじっくり話を聞きます。
- ・必要に応じてコミュニケーションツールなどを使います。
- ・話の要点を確認しながら、対応者が理解していることを言葉で伝えます。
- ・話がわからないときは、わかったふりをせず随時確認をします。

## 【場面等に応じた配慮の具体例③】

越前市職員対応ガイドライン

### 文書などの作成では



郵送、電話、FAX、電子メールなど、複数の情報手段を用意しましょう。わかりやすいよう工夫をします。

#### こんなことに困っています

- ・難しい言葉や文章は理解できない。
- ・書かれていることの要点がわかりにくい。
- ・字が上手く書けない。
- ・視覚障がいのある方は文章を読むことに困難を伴う。

#### 配慮の具体例

- ・文字にルビを付けたり平仮名を使うなどの配慮をします。
- ・送付する文章で申請や回答などの返信を求める際には、その様式や方法に配慮します。
- ・視覚障がいのある方には、文字を大きくしたり配色を工夫するなどの配慮をします。
- ・ホームページの作成では、アクセシビリティに配慮します。

### 会議・イベントでは



参加の際に配慮を要する場合、事前に連絡してもらうなど、誰もが参加しやすい工夫を一緒に考えます。

#### こんなことに困っています

- ・会場まで行く手段がない。
- ・会場に多目的トイレがない。
- ・段差があって車イスでは入場できない。
- ・聴覚障がいのある方は音声での説明がわからない。  
また、会議等での情報がリアルタイムで理解できない。

#### 配慮の具体例

- ・申込みや応募をする時など、事前に配慮を要することがあるかを確認します。
- ・バリアフリーの会場を選ぶなど、会場の選定に留意します。
- ・会場での座席などを障がいの特性に応じた配列にします。
- ・必要に応じて、口頭説明分も文書で用意します。



# 【ツール1】 コミュニケーション支援ボード その1

困っている方を見かけたら、こちらから「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけたうえで、何の手続きを目的に来庁されているかを確認しましょう。必要に応じてコミュニケーション支援ボードを使用しましょう。各課でプリントアウトし、クリアケースに入れて窓口などに配置しましょう。

## ご用件はなんですか？

<p>① <b>戸籍・住民票</b>  <small>けっこん りこん しゅっしょう</small>            結婚・離婚・出生  <small>しぼう ひっこし</small>            死亡・引っ越しなど</p>	<p>② <b>国民健康保険</b>  <small>こくみんけんこうほけん</small>            国民年金</p>	<p>③ <b>税金</b>  <small>ぜい きん</small></p>	<p>④ <b>住まい</b>  <small>じゅうたく ほじよせいど</small>            住宅の補助制度  <small>しえいじゅうたく</small>            市営住宅など</p>
<p>⑤ <b>子ども子育て</b>  <small>こども こすだて</small>            保育園・保育園  <small>じどうふようてあて</small>            児童扶養手当など</p>	<p>⑥ <b>障がい・福祉</b>  <small>しょうがい ふくし</small>            手当・手帳  <small>せいかつほ</small>            生活保護など</p>	<p>⑦ <b>高齢</b>  <small>こう れい</small>            介護予防・介護保険            など</p>	<p>その他</p>
<p><b>教育</b>  <small>きょう いく</small>            学校・幼稚園など  <small>がっこう ようちえん</small></p>	<p><b>健康</b>  <small>けん こう</small>            妊娠・予防接種・乳幼児健  <small>にんしん よぼうせっしゅ にゅうようじけん</small>            診・育児・健康診断など  <small>しん いくじ けんこうしんだん</small></p>	<p><b>上水道</b>  <small>じょうすいどう</small>  <b>下水道</b>  <small>げすいどう</small></p>	

言葉だけでは、こちらの説明が伝わりにくいとき、相手の話が聞き取りにくいときに、コミュニケーション支援ボードを示してください。

1. 「ご用件はなんですか？」など簡潔な言葉で話しながら、ボードをみせ、相手の方が指さしできるように待ちます。
2. 指さしすることが難しい方には、こちらから指さして聞いてみます。
3. 相手の方のご用件が分かったら、ツール②のヘルプカードを渡して、目的の場所を伝えます。

この枠には、期間限定の手続き等を随時追加して活用します。(例:児童扶養手当、臨時給付金等)

これらの選択肢の番号は、各課窓口番号にそろえます。

# 【ツール1】 コミュニケーション支援ボード その2

困っている方を見かけたら、こちらから「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけたうえで、支援の必要性や支援を要する内容を確認しましょう。必要に応じてコミュニケーション支援ボードを使用しましょう。各課でプリントアウトし、クリアケースに入れて窓口などに配置しましょう。

## どうしましたか？



言葉だけでは、こちらの説明が伝わりにくいとき、相手の話が聞き取りにくいときに、このコミュニケーション支援ボードを示してください。

### 【場面①】

1. 「どうしましたか？」「何かお手伝いすることはありますか？」など簡潔な言葉で話しながらボードをみせ、相手の方が指さしできるように待ちます。
2. 指さしすることが難しい方には、こちらから指さして聞いてみます。

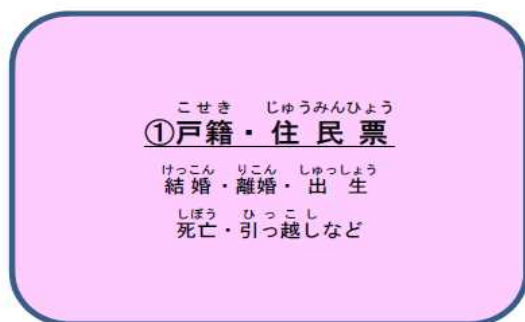
### 【場面②】

1. 窓口等で説明するとき、相手の方に伝わっているかを確認するときに用います。「お分かりになりましたか？」などの言葉がけとともにボードを見せ「わかった」「わからない」「はい」「いいえ」などを指さして応えてもらいます。

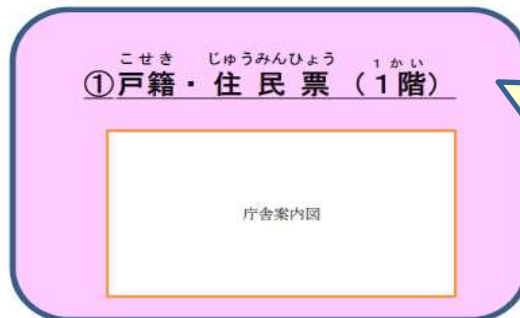
## 【ツール2】 必要な方へ渡す「ヘルプカード」

困っている方のご用件が把握できたら、ヘルプカードをお渡ししたり、一緒に窓口へ同行するなど、確実につながりましょう。次の窓口で何度も要件を聞き直さなくてもいいように、「つなぐシート」に必要事項を記入したうえで、担当者へ渡すことも合理的配慮となります。

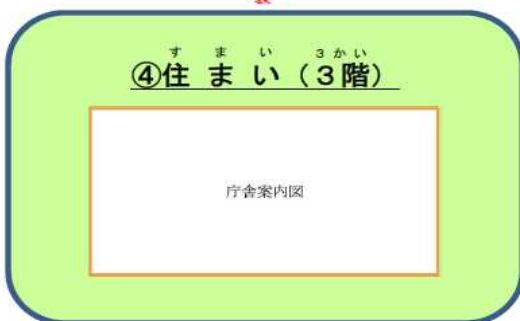
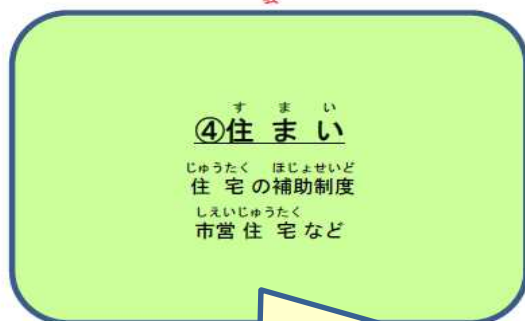
絵カード（必要な人に渡す⇒ヘルプカード）



表



裏



ヘルプカードを手渡されたお客様は、裏面の庁舎案内図を見ながら目的の窓口に行きます。窓口ヘルプカードと同じ番号と色の表示をしておきます。

- ・ヘルプカードを持った方が窓口に来られたら・・・カードを受け取り、丁寧に対応します。必要に応じてコミュニケーション支援ボードを使用します。
- ・ヘルプカードを持った方が迷っておられたら・・・「ご案内しますね」などの言葉がけをしながら、一緒に窓口へ同行します。

「ヘルプカード」は、障がいがあっても一人でできることをお手伝いするツールです。また、このカードを対応する職員が受け取ることで、配慮が必要なことを把握することができます。

障がいの種別や程度はさまざまです。

障がいがあっても一人でできるように支援することも一つの合理的配慮になります。

# 【ツール③】 ほかにお困りごとがあった場合に「つなぐ」シート

「つなぐ」シート（相談支援のために） 越前市市民福祉部作成

ふりがな			生年	明治・大正・昭和・平成
相談者 氏名			月日	年 月 日( 歳)
住 所	越前市			
連絡先	自宅	携帯		
その他				

相談したいことを具体的に記入

仕事 生活 お金 介護 子育て 健康 その他( )  
本人のこと 家族のこと( ) その他( )

【必要に応じて同意を得てください】 (本人サイン)  
 相談支援が円滑に受けられるように、私の相談内容を紹介窓口と共有し、越前市役所で保管・集約することに同意します。

※付与情報があれば別紙を添付

【受付元】

課名		職・氏名	
受付日時	H 年 月 日	電話(内線)	
配慮事項			

【紹介先】

課名		職・氏名	
受付日時	H 年 月 日	電話(内線)	
処理状況			

○紹介先の職員は、対応後、結果を本シートで受付元の職員に報告すること。

## ① 最初の対応窓口(受付元)

「ほかにお困りごとはありませんか」  
困っている方の用件のポイントや  
気がかりなことをつなぐシートに  
メモし、関係課へつなぎます。

## ② 引継ぎ先窓口(紹介先)

つなぐシートを参考に聴き取りし、  
必要な対応をします。対応結果を①  
最初の対応窓口の職員へ報告します。

越前市役所の相談窓口は  
市民福祉部社会福祉課  
総務部行政管理課 です。

市職員の資質向上のために

- ・定期的な研修を行います。
- ・ガイドライン等を活用します。

このガイドラインは随時見直して  
いきます。皆の力でよりよいもの  
に育てていきましょう。

