

徳島市職員のための
障害のある人への
配慮マニュアル

～障害者差別解消法に適切に対応するために～



徳島市イメージアップキャラクター **トカシイ**

－ 目次 －

はじめに	- 1 -
第1章 障害者差別解消法について	- 3 -
1 障害者差別解消法とは	- 3 -
2 本法で禁止される障害を理由とする差別とは	- 4 -
3 本法における環境の整備とは	- 5 -
4 相談及び紛争の防止等のための体制の整備	- 6 -
第2章 対応の基本	- 8 -
第3章 障害の特性と求められる配慮	- 10 -
1 視覚障害のある人	- 10 -
2 聴覚・言語障害のある人	- 12 -
3 肢体不自由のある人	- 16 -
4 内部障害のある人	- 18 -
5 知的障害のある人	- 20 -
6 発達障害のある人	- 21 -
7 精神障害のある人	- 23 -
8 高次脳機能障害のある人	- 25 -
9 難病を原因とする障害のある人	- 25 -
第4章 参考資料	- 26 -
1 障害者優先調達推進法	- 26 -
2 障害者手帳	- 26 -
3 ヘルプカード	- 27 -
4 庁内の障害者向け設備	- 29 -
5 障害者に関するマークについて	- 33 -

はじめに

徳島市では、市民の立場に立った信頼される明るく親しみやすい元気な市役所を目指し、市民満足度の向上を図ることを目的に、平成28年3月より「さわやかスマイル運動」を実施しています。

「さわやかスマイル運動」とは、さ・わ・や・か・ス・マ・イ・ルの一文字ずつを頭文字としたスローガンを作成し、8つの誓いとするもので、全職員に周知を図るとともにスキルアップを目指すものです。

こうした中、平成28年4月1日から障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）が施行されました。

障害者差別解消法では、行政機関の職員に対し、その事務又は事業を行うにあたり、不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供が求められています。

当マニュアルは、不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供の基本的な考え方や具体例及びその前提として知っておくべき障害特性などを記載したものです。当マニュアルにて、基礎的な内容を理解した後に、それぞれの事務又は事業に照らし合わせて適宜必要な対応をされるようお願いします。

また、障害を理由とする差別を解消するには、行政機関はもとより社会全体において理解が進むことが重要です。そのため、行政機関には民間事業者の模範となるべく率先して実施することが求められます。

職員各位におかれましては、私たち職員一人一人が、市役所の「窓口」であり、「顔」であるという自覚を持ち、「さわやかスマイル運動」の実施及び当マニュアルの活用により、市民満足度の向上を図り、市民が笑顔で満足できる市役所を目指しましょう。

さわやかスマイル運動とは

さわやかスマイル運動とは、市民と接する私たち職員は市役所の「顔」であることを理解し、市民の立場に立った信頼される明るく親しみやすい元気な市役所をめざし、最高の行政サービスを提供することで、市民満足度の向上を図ることを目的に、平成28年から実施しています。スローガンとして8つの誓いを設けています。

さわやかスマイル運動



市民の立場に立った信頼される明るく親しみやすい元気な市役所を目指し、最高の行政サービスを提供することにより、市民満足度の向上を図りましょう。

8つの誓い

さ わやかな笑顔のあいさつ

あいさつはコミュニケーションの第一歩です。さわやかな笑顔を心がけましょう。

わ かりやすく丁寧な言葉づかい

敬語を正しく使用し、ゆっくり丁寧な言葉づかいをしましょう。

や さしく親切な対応

相手の立場に立った対応をしましょう。

か んじが良く清潔な身だしなみ

名札を正しく着用し、市民に不快感を与えないような身だしなみを整えましょう。

す すんで声をかけ、スピードイーな対応

高齢者など特にサポートが必要な方には、ゆっくり、はっきり、大きめの声で、対応しましょう。

マ よっている市民に親切、丁寧に

高齢者や迷っている市民を見かけたら進んで声をかけましょう。

い いません難しい役所言葉

専門用語をむやみに使わず、相手に合わせて、わかりやすい表現で説明しましょう。

ル ルールを守って、市民満足度の向上を目指しましょう

接遇の基本（ルール）を守り、お客様の立場に立った行動をしましょう。

さわやか窓口相談室・人事課

第1章 障害者差別解消法について

1 障害者差別解消法とは

(1) 法の目的

この法律は、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あいながら共生する社会の実現に資することを目的としています。

(2) 施行年月日

平成28年4月1日施行。

(3) 対象者

この法律の対象者は、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）、難病その他の心身の機能に障害がある人であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にある人（障害者・児）」と定義されています。「障害者・児」は、障害者手帳の所持者に限定されるものではありません。

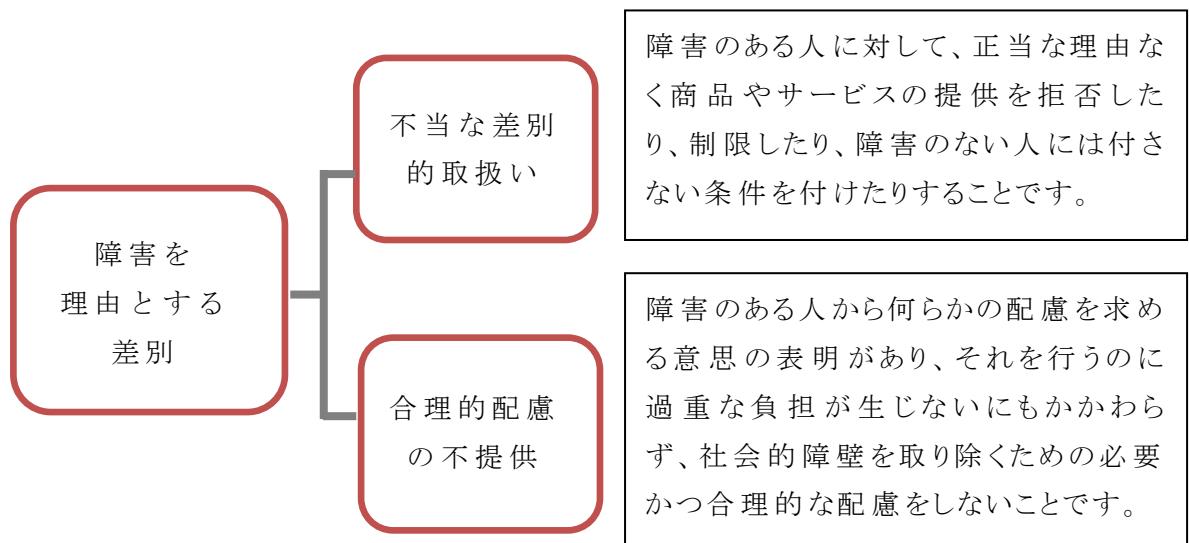
(4) 法のポイント

この法律では、主に次のことを定めています。

- ①行政機関及び民間事業者による障害を理由とする差別を禁止すること。
- ②行政機関及び民間事業者は、施設の構造の改善や設備の整備などの環境の整備に努めること。
- ③国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別に関する相談に応ずるとともに、差別に関する紛争の防止・解決のために必要な体制の整備を図ること。
- ④行政機関は、それぞれの機関の職員が適切に対応するための対応要領を作成すること（地方公共団体は努力義務）。また、国（主務大臣）は、民間事業者が適切に対応するための対応指針を作成すること。

2 本法で禁止される障害を理由とする差別とは

「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」の2種類があります。



【行政機関と民間事業者の比較】

	国・地方公共団体	民間事業者 (個人事業者やNPO等の非営利事業者を含む)
不当な差別的取扱い	X 【禁止】	X 【禁止】
合理的配慮の提供	法的義務 障害のある人に対し、合理的配慮を行わなければなりません。	法的義務 障害のある人に対し、合理的配慮を行わなければなりません。 (努力義務から法的義務へ)

※合理的配慮の提供について、民間事業者は努力義務から法的義務へ改められた（改正法は令和6年4月1日施行）。

(1) 不当な差別的取扱いの例

- ① 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ② 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ③ 障害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。
- ④ 障害を理由に説明会等への出席を拒む。

⑤事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に付き添いの人の同行を求めたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添いの人の同行を拒んだりする。

(2) 合理的配慮の例

合理的配慮は、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が、具体例としては次のようなものがあります。

<物理的環境への配慮例>

①段差がある場合に、車いす利用者に対して、本人の同意に基づき、車いすからの転倒等に注意を払いながらキャスターを上げる等の補助をする。

②配架棚の高いところに置かれたパンフレット等を取って渡す。また、可能な限り障害者が取りやすいよう配慮する。

<意思疎通の配慮例>

①拡大文字など文字情報を使用する際には、色弱者にも配慮した色彩のバランスをとる。

②筆談（筆談ボードの活用）、読み上げ、手話、要約筆記、点字、拡大文字、ルビの活用など、様々なコミュニケーション手段を用いる。その際、全ての聴覚障害者が手話を活用できる、全ての視覚障害者が点字を読めるなど、先入観にとらわれないよう、できるだけ事前に確認する。

<ルール・慣行の柔軟な変更の具体例>

①来庁が困難な方について、申請等で可能な場合は、郵送やメール等での受付に配慮する。

②敷地内の駐車場等において、障害のある人の来庁が多数見込まれる場合は、通常、障害のある人専用とされていない区画を障害のある人専用の区画に変更する。

3 本法における環境の整備とは

環境の整備とは、施設の構造の改善や設備の整備、職員に対する研修などのソフト面の対応も含めた、不特定多数の障害のある人を中心とした対象として行われる事前的改善措置をいいます。

(1) 環境の整備の例

①施設等のバリアフリー化

例：施設にスロープや障害のある人に配慮したトイレ等を設置

する。

- ②意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援

例：窓口等へ手話通訳者を配置する。

- ③障害のある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上

例：読み上げソフト、音声文字携帯情報端末、拡大読書機等の支援機器を導入する。

- ④職員等への研修

例：障害特性に応じた対応方法について研修を行う。

(2) 合理的配慮との関係

合理的配慮は、環境の整備を基礎として、個々の障害のある人に対して、その状況に応じて個別に実施されるものです。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。

また、合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合、障害のある人との関係性が長期に渡る場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮に入れることにより、中長期的なコストの削減・効率化につなげていくことも検討していく必要があります。

4 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

本法では、地方公共団体は障害者及びその関係者等からの障害を理由とする差別に関する相談に応ずるとともに、障害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ものとされています。

合理的配慮に関する相談があった場合は、まずは当マニュアルを参考に、それぞれの事務または事業に照らし合わせながら、主管課でのご対応をお願いします。障害者差別に関する相談等については、障害福祉課をご相談ください。

障害者差別解消法 Q & A

1. 「社会的障壁」について教えてください。

障害がある人にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるようなものをいいます。

- ①社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）
- ②制度（利用しにくい制度など）
- ③慣行（障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など）
- ④観念（障害のある方への偏見など）

<例>

車いすを利用する人にとっての「段差」「傾斜」

知的障害のある人にとっての「難しい漢字」

視覚障害のある人にとっての「文書（文字）で通知する制度や慣行」

2. 私的に障害のある方と接する場合もこの法律の対象となるのでしょうか？

この法律は、国の行政機関や地方公共団体、民間事業者などを対象としており、事業者ではない一般私人の行為や個人の思想・言論は法の対象外とされています。

個人の行為等については、啓発活動を通じ、法の趣旨の周知を図っていきます。

3. 障害のある人から、合理的配慮を求められましたが、体制や予算上の制約で求められた対応が出来ない場合はどのように対応すればいいでしょうか。

合理的配慮の内容は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な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。障害のある人が置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、柔軟な対応をすることが大事です。

また、合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要がありますので、お互いが納得できる対応を前向きに探っていくことが大切となります。

第2章 対応の基本

障害の有無にかかわらず、来庁される全ての市民への対応にも参考になる項目です。

1. 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って応対しましょう。

- ①相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」「分かりやすい」対応を心がけましょう。
- ②介助の人や手話通訳の人等ではなく、障害のある本人に直接話しかけるようにしましょう。
- ③何らかの配慮が必要であると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が実際に希望・必要としていることを確認して行いましょう。
- ④障害の原因や内容について、必要なこと以外は聞かないようにしましょう。
- ⑤車いすを使用されている方をはじめ、対応時は体を低くするなど、来庁された方と同じ目線で話すようにしましょう。

2. 困っている人には進んで声をかけましょう。

- ① 庁内で困っているような人を見かけたら、「何かお手伝いすることありますか？」と積極的に声をかけましょう。
- ② 窓口を訪れる人の障害の有無や種類は明確ではありません。来庁される人の中に障害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では速やかに適切な対応をしましょう。
- ③ 障害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」を本人に確認しましょう。

3. コミュニケーションを大切にしましょう。

- ①コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、「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しょう。

4. 柔軟な対応を心がけましょう。

- ①相手の話をよく聞き、来庁目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにしましょう。

- ②案内等の掲示物を貼り出す場合は、必要に応じて漢字にルビを振ったり、分かりやすく平易な言葉で表示するようにしましょう。
- ③対応方法がよく分からぬときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めましょう。

5. 不快になる言葉は使わないようにしましょう。

- ①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しょう。また、障害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しょう。

第3章 障害の特性と求められる配慮

1 視覚障害のある人

視覚障害のある人の中には、全く見えない人と見えにくい人がおり、見えにくい人の中には、細部がよく分からず、光がまぶしい、暗いところで見えにくく、見える範囲が狭い、特定の色がわからにくく、などがあります。それぞれの人に合わせた配慮が必要です。

(1) コミュニケーションについて

《こんな風に見える人もいます》



- ①周りの状況が分からぬいため、こちらから声をかけ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誰か分からぬことがあります。声をかける際は、課名と名前を名乗りましょう。
- ②場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「○○の申請書」など具体的に説明しましょう。
- ③場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明しましょう。

(2) 視覚障害のある人への配慮

2-1 視覚障害のある人への情報提供

- ①書類などは必要に応じて、読み上げをしましょう。その際、読み手の判断で要約をしたり、省略をしたりすると、正しい意図が伝わらずトラブルになる場合があります。正確な情報が伝わるよう努めましょう。

②代筆が必要と思われる場合は、制度上可能な限り対応しましょう。

③そのほか、視覚障害のある人への情報提供手段としては、点字版・拡大版・音声版・音声コード^(注1)・テキストファイル（音声読み上げソフトが利用できるよう、情報を文字データで提供すること）等の方法が考えられます。可能な範囲で、視覚障害のある人の希望により対応できるよう配慮しましょう。

2－2 発行物の作成、送付（通知、リーフレット等）について

①会議等の通知で、あらかじめ送り先が視覚障害のある人であることが分かっている場合、相手の了解を得た上で、紙による通知の他、電子メールによる通知などを併用しましょう（音声読み上げソフトが利用できるため）。

なお、その場合、電子ファイルの添付よりも可能な限りメール本文への直接入力が望ましいでしょう。

②印刷物に複数の色を使う場合は、色覚障害のある人が見分けやすいように配慮しましょう。

見分けやすい配色の例

紺と黄、白と緑、など

見分けにくい配色の例

赤と緑、白と黄、など

2－3 トイレの案内際は必要な情報を声で提供しましょう。

男性トイレと女性トイレを区別することが出来ず、困ってしまうことがあります。案内を求められた際は、できるだけ同性が対応し、トイレの中まで案内しましょう。

また案内をする際、和式・洋式の別など選択肢がある場合は、本人の意向を確認しましょう。

（注1）

コラム：「音声コード（SPコード）」とは

音声コードとは、印刷物に掲載された文字情報を約2cm四方の二次元コードに変換したもので、専用の読み取り装置や対応の携帯電話を使用することで、記録された情報を音声で得ることができます。障害福祉課に作成した文章を音声コードに変換するソフトがありますので、必要な場合にはお尋ねください。



2 聴覚・言語障害のある人

聴覚障害のある人は、音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されるなどの不便があります。

聴覚障害のある人の中には声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合や、補聴器をつけている場合でも、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている人も多くいますので、それぞれの人に合わせた配慮が必要です。

(1) コミュニケーションについて

- ①聴覚障害のある人との会話には手話、筆談、^{こうわ}口話など様々な方法があります。どの方法が良いのか、本人の意向を確認します。
- ②口話は、相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話しましょう。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書いたりして補いましょう。また、マスクをしている場合は口話を読み取ることができません。対応時には本人の意向に応じて、マスクをとるなどの配慮をお願いします。
- ③窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や小さめのホワイトボードなどを用意しておきましょう。
- ④言語障害がある人への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要になります。聞き取れないときは、推測で判断せず、きちんと聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認しましょう。

(2) 聴覚・言語障害のある人への配慮

①申込書等における配慮

- ・問合せ先として、ファックス番号やメールアドレスも記載するようにします。

- 印刷物の内容や対象者等により、漢字にルビを振ったり、絵や図を使用したりします。また、分かりやすい表現に注意します。
- 講演会や説明会等において、事前に参加申込みを受け付ける場合は、申込書等に次のような表をとり入れ、障害のある人が希望するサービスを事前に把握しておくと、各種ニーズへの対応を準備することができます。

【記載例】

<p>受けたいサービス の□に✓を入れて ください。</p>	<p>くるま しょうしゃせき しゅわつうやく ようやくひつぎ (注 2) <input type="checkbox"/>車いす使用者席 <input type="checkbox"/>手話通訳 <input type="checkbox"/>要約筆記 <input type="checkbox"/>ふりがなつき資料 <input type="checkbox"/>拡大文字資料 <input type="checkbox"/>筆談 <input type="checkbox"/>ヒアリングループ (注 3) <input type="checkbox"/>その他 () わからないことがあったら ●●課までご連絡ください。 <small>れんらく</small> <small>でんわ</small> 電話 : 088-621-●●●● F A X : 088-621-●●●● メールアドレス : ●●●●@city-tokushima.i-tokushima.jp </p>
--	--

(注 2)

(注 3)

コラム：「要約筆記」、「ヒアリングループ」とは

「要約筆記」とは、聴覚に障害がある人のために、話されている内容を要約して文字にすることです。

パソコンを利用して講義などの内容をスクリーンに写し出したり、ノートなどの筆記用具を使用したりする方法があります。

「ヒアリングループ」とは、マイク等にアンプを繋げ、ループアンテナ（アンプに接続した線）で囲んだ磁界において聴覚障害の方が音を聞き取れるようにするシステムです。磁界の音信号は、補聴器や人工内耳、専用受信機で聞くことができます。

徳島県視聴覚障がい者支援センターにて貸し出しをしております。詳しくは、徳島県視聴覚障がい者支援センター（電話：088-631-1400）までお問い合わせください。



コラム：災害時障害者支援ビブス

災害時、視覚障害者や聴覚障害の方は情報の取得が大きく制限されています。さらに周囲に障害者であることがわかりにくく、伝わっていてもその障害特性からコミュニケーションが取りづらいため、配慮が必要です。

障害福祉課では、災害時に視覚障害者や聴覚障害の方が、避難時や避難所等において、適切な支援を受けることができるよう、障害者本人及び手話や要約筆記等ができる避難所ボランティアの方が着用する災害時用ビブスを作成し配布しています。

配布要件がありますので、詳しくは障害福祉課（電話：088-621-5177）までお尋ねください。



②手話通訳者・要約筆記者について

手話通訳者の設置

障害福祉課では、2名の手話通訳者を配置しています。窓口で手話通訳による対応が必要なときは、障害福祉課までお問い合わせください。

手話通訳者派遣事業・要約筆記者等派遣事業

障害福祉課では、手話通訳者派遣事業・要約筆記者等派遣事業を実施しています。会議等で必要なときは、障害福祉課までお問い合わせください。

なお、各課において、不特定多数の市民が参加する講演会等の開催時には、手話通訳者・要約筆記者の配置をご検討いただきますようお願いします。また、予め定期的な手話通訳者・要約筆記者等の利用が予定されている場合は、予算の計上等の検討をお願いします。

個人での利用につきましては、徳島市に居住する聴覚・音声言語等に障害のある方又は聴覚障害者と手話通訳を介しての意思疎通を必要とする方が対象です。

<申込み・問い合わせ先>

徳島県立障がい者交流プラザ 視聴覚障がい者支援センター
〒770-0005 徳島市南矢三町2丁目1-59
TEL: 088-631-1400 FAX: 088-631-1500

<利用方法>

① 申込み

「申込書」（障害福祉課に設置）に必要事項を記入し、FAXで申し込む。

※FAX以外の方法もあります。詳しくは、申込先にお問い合わせください。

※申込みは、利用日の1週間前までです。ただし、緊急の場合は、この限りではありません。

② 確認書類の送付

申込内容を確認後、派遣が決定したら、FAXで「確認書類」を利用者に送付します。

※営利的、宗教的または政治的なものは、利用できません。

③ 手話通訳者・要約筆記者等の派遣

利用当日、指定場所に手話通訳者・要約筆記者等を派遣します。（費用負担はありません。）

3 肢体不自由のある人

肢体不自由の中には、手足の不自由な人、座ったり立ったりする姿勢転換や保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。

障害の程度によって、文字を書くことや小さいものを仕分けることなどが難しかったり、姿勢を保つ、歩く、座るなどの基本的な動作が困難である場合があります。

移動においては、杖や装具などを利用して歩行する人や、車椅子を使用する人もおり、障害の程度や状況に応じた配慮が必要です。

(1) コミュニケーションについて

- ①車いすを使用する人の移動にお手伝いが必要だと思われるときは、「車いすを押しましょうか」と声をかけ、ご本人の同意を得た上で、周囲の状況を確認しながら対応しましょう。
- ②脳性麻痺等の後遺症で言葉が聞き取りにくいことがあります。分からぬ場合は、分かったふりをせず、一語一語確認するようにしましょう。

(2) 肢体不自由がある人への配慮

- ①扉の開閉などの配慮を積極的に行いましょう。
- ②上肢が不自由な人が書類を記入する際は、紙を押さえるなどの配慮をしましょう。
- ③代筆が必要と思われる場合は、制度上可能な限り対応しましょう。
- ④パンフレット等の設置は車椅子を使用する人の目線に配慮しましょう。
- ⑤車いすが移動できるよう段差のない十分な移動スペースを確保し、通路に荷物を置かないようにしましょう。
- ⑥エレベーターでは、杖や車輪がエレベーターの隙間に挟またり、車いすが大きくて乗降するのに時間がかかったりすることがあります。乗降の際には注意を払いましょう。
- ⑦車いすを使用する人にとって、通路上で待たなければならない時は、他の人の通行の妨げにならないか気にすることがあります。車いすを使用する人が待つ場所をできるだけ確保しま

しよう。

コラム：身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬法」（平成14年10月施行、平成19年一部改正）では、国・地方公共団体・公共交通事業者・飲食店などの施設の管理者等は、障害者の身体障害者補助犬の同伴を拒んではならないと規定されています。

そのため、来庁される人に対しても、必要に応じて法の趣旨を説明する必要があります。



(1) 身体障害者補助犬の種類

- ①盲導犬 目の不自由な人の歩行補助をします
- ②聴導犬 聴覚に重度の障害のある人の耳の代わりとなります
- ③介助犬 落し物を拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、ドアの開閉などの介助を行います

(2) 表示等

- ①盲導犬は、白色または黄色のハーネス（胴輪）をしています。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つけています。
- ②使用者本人には、認定証（盲導犬は使用証）の携帯が義務づけられています。

(3) 対応のポイント

- ①応対の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きましょう。
- 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しょう。
- ③補助犬は、外に出たらいつでも仕事中なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守りましょう。

4 内部障害のある人

内部障害のある人とは、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、肝臓機能など臓器の障害と、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障害を総称したものです。内部障害は、外見からは障害があることが分からぬいため、周囲の理解と配慮が大切です。

(1) コミュニケーションについて

- 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しょう。

(2) 内部障害がある人への配慮

- ① 風邪などの軽い感染症が重症化する状態の方が多いいため、対応する職員の体調が悪い時はマスクを付けるなど、病気をうつさないように特に配慮しましょう。
- ② 外見からは障害があると分からぬいため、周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすかったり、体調のせいで疲労感がたまり、集中力や根気に欠けるなど、外見からはわからない不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない応対を心がけましょう。

コラム：透析者とは

透析者とは、腎臓の機能を人工的に代替するため、血液透析（病院で1週間に3回、1回4時間程度）または、腹膜透析（自宅で1日に4回、40分程度等）を必要とする人です。

透析者は腎機能が働かないため、尿が出にくく、体外に水分や不要物を排出できないため、透析を必要とします。外見上は健常者と変わらなく見える人もいますが、透析を受けないと生命に重大な危機が生じることになります。



コラム：オストメイトとは

オストメイトとは、生まれつき肛門のない人や大腸・直腸・ぼうこう等の病気の治療や、交通事故などのがが原因で手術をした人などで腹部にストーマ（ギリシャ語で口）と呼ばれる排泄口を造設した人をいいます。

オストメイトのストーマには、排泄のコントロール機能がないため、便や尿をためるビニール製の袋（ストーマ袋）を装着しています。ストーマ袋は完全に閉ざされてるので、きちんと装着されていれば、便や尿が漏れることはありません。

徳島市役所の南館 1 階（**17番** 窓口向かい側）にオストメイト対応の多目的トイレが設置されています。



5 知的障害のある人

知的障害は、概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。お金の管理、読み書き、計算など日常生活や社会生活などに困ることがあり、何らかの特別な支援を必要とする場合があります。

(1) コミュニケーションについて

- ①言葉による説明などを理解しにくいため、ゆっくり、丁寧に、分かりやすく話しかけましょう。
- ②窓口で手続きなどがわからないときは、「○○ですか、それとも△△ですか」など、選択肢を挙げると答えやすくなることがあります。
- ③成人の場合は、子ども扱いしないようにしましょう。
- ④社会的なルールを理解しにくいため、時に周囲を驚かすような行動を起こす人もいますが、「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しょう。

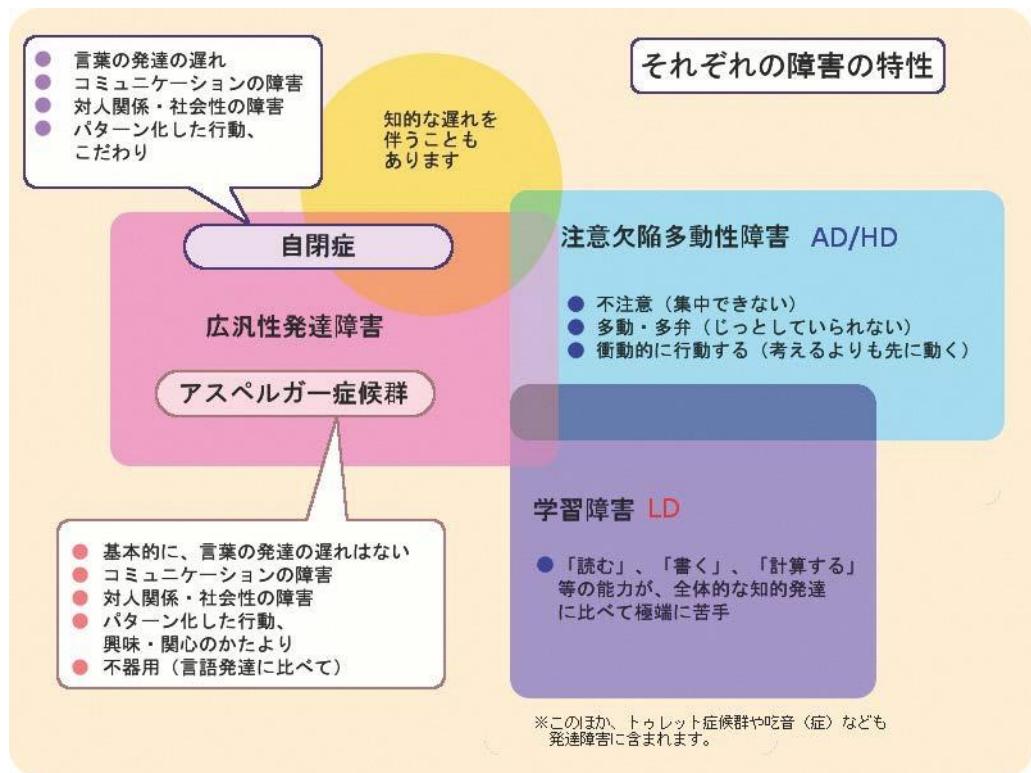
(2) 知的障害者に対する配慮

- ①説明資料等では、漢字にルビを振るとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明しましょう。
- ②重要なことを書いて伝えるときは、日付や時間、場所など具体的なものを示すようにしましょう。
- ③重度の知的障害がある方の中には、「強度行動障害」の症状がある人がいます。強度行動障害とは、自分の体を叩いたり、食べられないものを口に入れる、危険につながる飛び出しなど、本人の健康を損ねる行動や他人を叩いたり物を壊す、大泣きが何時間も続くなど、他の人の暮らしに影響を及ぼす行動が著しく高い頻度で起こるため、特別に配慮された支援が必要になっている状態のことをいいます。強度行動障害のある方に関わる際は、家族や支援者等の意見を聞き、本人が安心して過ごすことができるよう配慮しましょう。

6 発達障害のある人

発達障害とは、広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群）、学習障害（LD）、注意欠陥/多動性障害（AD/HD）などの脳機能障害で、低年齢期に発生するといわれています。

人間関係やコミュニケーションが苦手であるため、周囲の理解と支援を必要とする障害です。



厚生労働省ホームページより引用

(1) コミュニケーションについて

- ①一度にたくさんのことと言わると混乱するので、短い文章で明確に、ゆっくり、ていねいに、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しょう。
- ②抽象的な表現は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明しましょう。
- ③否定的な言動に過敏な人も多いので、「〇〇〇しない」ではなく「〇〇〇しましょう」と肯定的な言葉かけをしましょう。
- ④具体的な物や絵、文字や身振りを使って本人にわかりやすい方法で伝えましょう。

(2) 発達障害がある人の配慮について

①広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群等）

他人との交流が苦手で、共感性に乏しくコミュニケーションが上手に出来ない、行動にこだわりがあることなどが特徴の障害です。自分の気持ちや考えを伝えるのに時間がかかったり、興味関心に偏りがあり、興味のないことに取り組みにくく、場の状況や暗黙の了解が読み取りにくいことなども特徴です。

対応の際は、たくさんのことToOne度に話さず、簡潔に順を追つて話をしましょう。また、目で見てわかりやすく説明ができるよう、文字やイラスト、写真などがあると伝えやすくなります。

②学習障害（LD）

読み、書き、計算など特定の分野が苦手な障害です（読みあるいは書きが難しい、計算や推論するのが苦手など）。聞きもらしや聞き間違いが多いことや、不器用で用具の操作が苦手であることも特徴です。話すことに自信がなかったり、メモがうまく取れない場合もありますので、対応の際は、印刷物を渡すだけで終えるのではなく、重要なところは、読み上げをするなどして必要な情報が相手に伝わっているか確認するようにしましょう。

③注意欠陥/多動性障害（AD/HD）

集中が短く注意力が持続しづらかったり、人がしていることを邪魔したり遮ったりする、手足をそわそわ動かしたり、身体の一部をくねくねもじもじ動かしたりするなど、気が散りやすく、衝動性が高いことが特徴の障害です。

来院時等に順番を待つことが難しい場合は、周囲の理解を得た上で、対応する順番を調整したり、周囲が気になってしまふ様子のときは、静かな場所に移動するなど工夫をしましょう。

7 精神障害のある人

精神障害のある人とは、精神障害があるため、継続的な日常生活または社会生活に相当な制限を受けている人をいいます。精神障害は、目に見えない障害であり、周囲から理解されにくく、精神疾患に対する社会的な誤解から悩みを抱えている人がいます。

<精神障害の主な疾病>

①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。

②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。

③てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞(ニューロン)の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。来院者に突然てんかん発作が起こった場合は、吐いたものがのどに詰まらないように顔を横に向けたり、数分すれば自然に収まるので揺すったり声を掛けたりせず回復を静かに待つようにしましょう。

④その他

他の疾患としては、「認知症」や「依存症（アルコール）」などが挙げられます。「認知症」は種々の原因となる疾患により記憶障害など認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態を指します。認知機能の障害の他に行動・心理症状と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）があります。

依存症（アルコール）は、飲酒したいという強い欲求をコントロールできず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じます。体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出ることがあります。

(1) コミュニケーションについて

- ①相手の伝えたいことをゆっくり聞きましょう。相手の話のペースを無視して話をすると、不安を感じたり、混乱をしてしまうことがあります。ゆっくり、丁寧に対応することが必要です。
- ②お手伝いをするときは、必ず本人の意思を確認しましょう。
- ③対応に困ったときは、まず耳を傾け、話を聞いたうえで用件を尋ねましょう。
- ④繰り返し来庁される方などは、あらかじめ職場内で情報共有し、対応や答え方などに一定のルールを設けて、一貫した対応をしましょう。

(2) 精神障害がある人への配慮について

- ①ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、不安を感じさせないよう穏やかに対応しましょう。
- ②一度に多くの情報が入ると混乱するため、伝える情報を紙に書くなど整理してゆっくり具体的に伝えましょう。

8 高次脳機能障害のある人

高次脳機能障害は、病気や事故で脳を損傷したことによって日常生活を妨げる症状が生じる障害です。周囲に見えない障害であるため、誤解を招きやすく、悩みを抱えている人がいます。

(1) コミュニケーションについて

- ①不安を感じさせないように、穏やかな口調で声をかけましょう。
- ②不安が高まり泣き出したり、些細なことで怒り出したり、笑いが止まらなくなるなど、感情のコントロールがうまくいかないときがあります(社会的行動障害)。ゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待ちましょう。

(2) 高次脳機能障害がある人への配慮

- ①物事を忘れやすくなったり(記憶障害)、ミスが多くなったりする(注意障害)ことがあるため、重要点は口頭だけでなく、メモなどの文書にして渡すようにしましょう。

9 難病を原因とする障害のある人

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症が残る恐れがある疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が多い疾病です。

体調の変動が激しい、定期的な通院が必要であるといった疾病管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

(1) コミュニケーションについて

- 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しょう。

(2) 難病を原因とする障害のある人への配慮について

- ①それぞれの難病の特性が異なるため、その特性に合わせた対応を意識しましょう。
- ②病状によっては、排泄の問題、疲れやすさ、体調の変動などにも留意が必要です。

第4章 参考資料

1 障害者優先調達推進法

(1) 障害者優先調達推進法とは

障害者優先調達推進法(国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進に関する法律)は、障害者就労施設で就労する障害者や在宅で就労する障害者の経済面の自立を進めるため、国や地方公共団体、独立行政法人などの公機関が、物品やサービスを調達する際、障害者就労施設等から優先的・積極的に購入することを推進するために制定されました。平成25年4月から施行されています。

(2) 徳島市障害者就労施設等からの物品等調達方針

この法律では、地方公共団体等は毎年度、障害者就労施設等からの物品等の調達方針を作成するとともに、当該年度の終了後、調達の実績を公表することとされています。本市においても、「徳島市障害者就労施設等からの物品等調達方針」を作成し、全庁的に障害者就労施設等の受注機会の増大を図るための取り組みを推進しています。庁内のみならず、障害者就労施設等が供給する物品等に対する需要が民需にも波及するよう、本市ホームページから情報を発信したり、本市が実施する各種イベント等での障害者就労施設等の販売スペースの確保に努めています。

法律の趣旨をご理解いただき障害者就労施設への発注拡大をお願いします。

2 障害者手帳

障害者手帳は、障害の内容によって3種類に分けられます。徳島県が発行する各障害者手帳は障害種別ごとに赤色・青色・緑色のカバーに入っています。

身体障害者手帳（赤色のカバー）

視覚、聴覚・平行機能、音声・言語機能又は、そしゃく機能、肢体、心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう又は直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウィルスによる免疫

機能に障害のある人を対象とします。6級から重くなるに従って1級までの6段階に区分されます。

療育手帳（青色のカバー）

徳島県中央こども女性相談センターまたは徳島県障がい者相談支援センターにおいて、知的障害があると判定された人を対象に交付します。B2から重くなるに従ってB1、A2、A1と4段階に区分されています。なお、他の都道府県では「愛の手帳」など異なる名称が使われています。

精神障害者保健福祉手帳（緑色のカバー）

精神疾患を有する人のうち、長期にわたり、日常生活又は社会生活に制約がある人を対象とします。3級から重くなるに従って、2級、1級の3段階に区分されています。

3 ヘルプカード

ヘルプカードとは、障害のある人など支援を必要とする方が携帯し、いざというときに必要な支援や配慮を周囲の人々に伝えるためのカードです。困っているときにそのことをうまく伝えられない知的障害者、話しかけられてもコミュニケーションをとることができない聴覚障害者、支援を必要としていることがわかりづらい内部障害者、難病の方など、援助や配慮を必要としていることが外見からはわからない方が、援助を得やすくするものです。ヘルプカードを持っている人を見かけたら、支援や配慮を必要としているか声をかけてあげてください。

参考

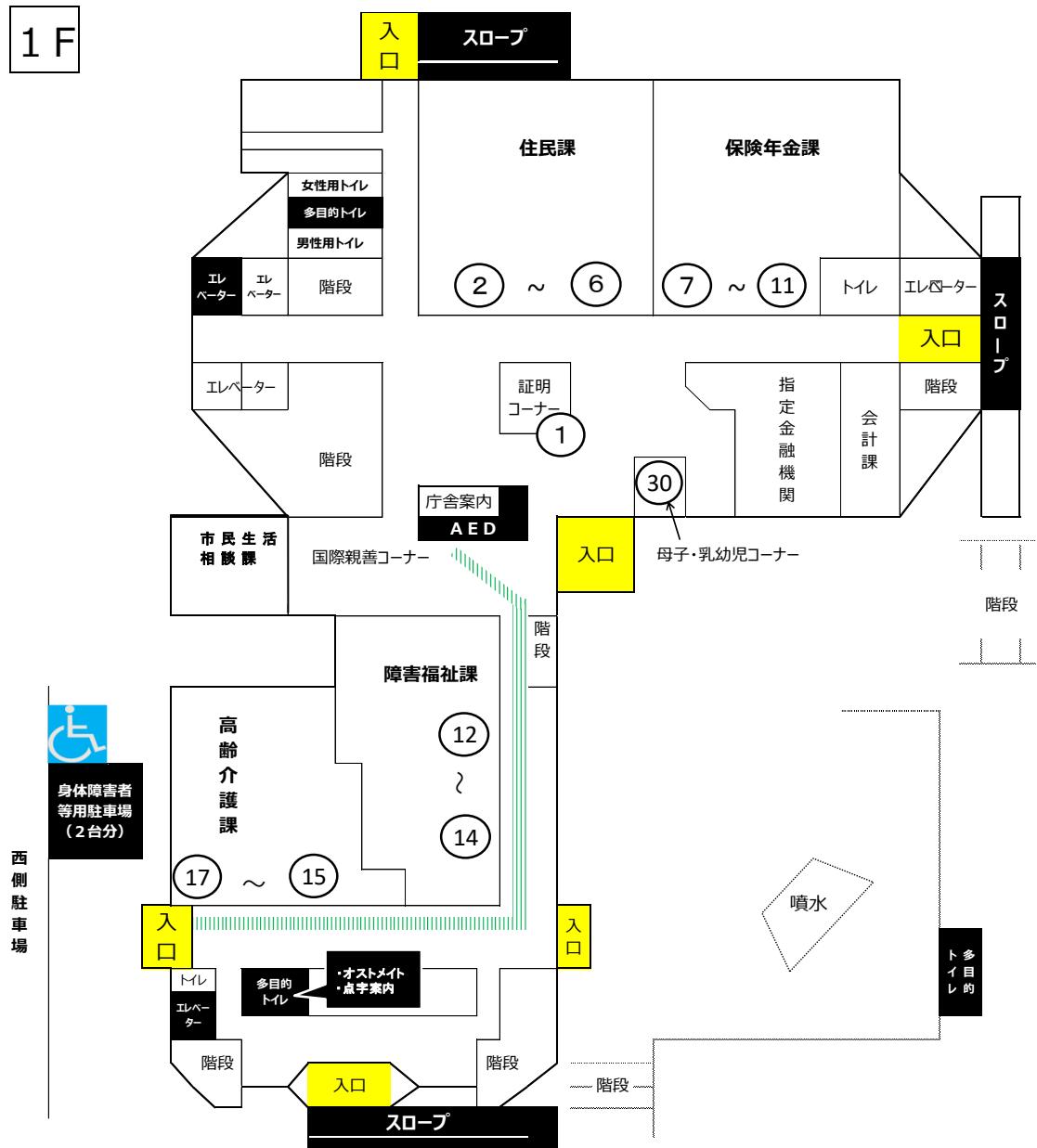
<p>お願い</p> <p>例) 私は、目が不自由です。話しかけるときは名乗ってください。</p> <p>例) 私は、足が不自由です。移動のときに誘導、介助をお願いします。</p>	<p>あなたの支援が必要です。</p> <p>ヘルプカード</p> <p>トクシイ</p> <p>徳島市</p> 
<p>ふりがな 名前</p> <p>住所</p> <p>生年月日</p> <p>電話番号</p> <p>障害・病名</p> <p>血液型</p>	<p>緊急連絡先 <input type="checkbox"/>自宅 <input type="checkbox"/>通勤・通学先 <input type="checkbox"/>その他()</p> <p><input type="checkbox"/>自宅 <input type="checkbox"/>通勤・通学先 <input type="checkbox"/>その他()</p> <p>かかりつけ医連絡先</p> <p>服用している薬</p>

記載項目は、名前、住所、生年月日、電話番号、障害・病名、血液型、緊急連絡先、かかりつけ医連絡先、服用している薬、お願いです。

必ずしも、全ての項目に記載する必要はありません。「お願い」以外の項目は、折り込んだカードの内側になるようにしていますが、多くの個人情報が含まれているため、取り扱いに配慮を必要とする場合があります。

ヘルプカードは、障害福祉課及び支所で配布しています。また、徳島市のホームページからのダウンロードによる印刷も可能です。

4 庁内の障害者向け設備



○スロープ 北・南・東側入口

○駐車禁止除外標章車用駐車スペース

○A E D 本館中央部受付付近

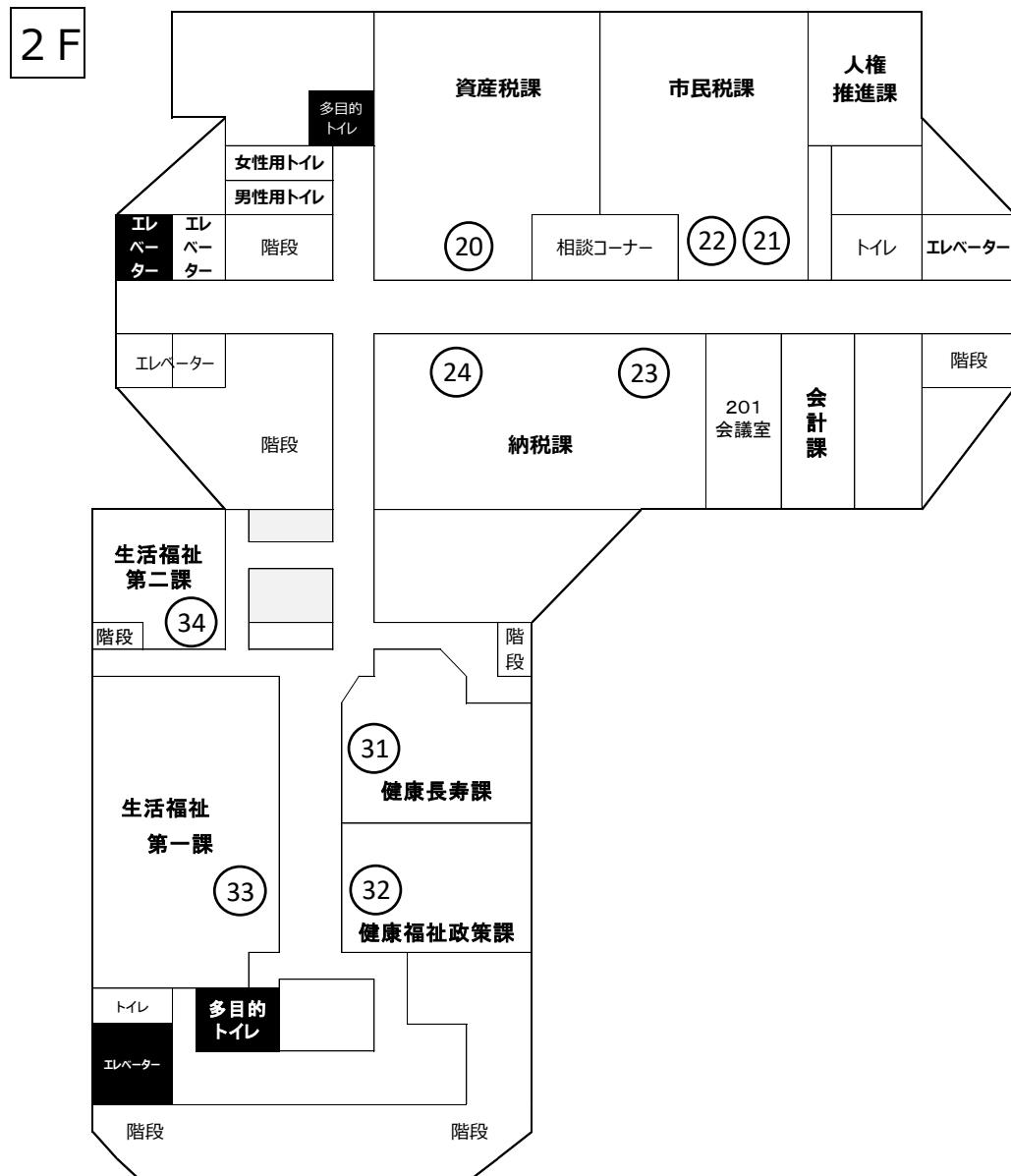
東側駐車場付近

○点字ブロック

○身体障害者等用駐車場

南館西側入り口～本館受付手前まで

西側駐車場 2台（屋根付）



○車いす対応エレベーター 本館西側・南館南側

○多目的トイレ (ボタン操作・車いすでの進入可能な広いトイレ)

本 館 1階・2階・5階・12階・13階 北西側

南 館 1階 (オストメイト対応・点字案内付き)・2階・5階

南側

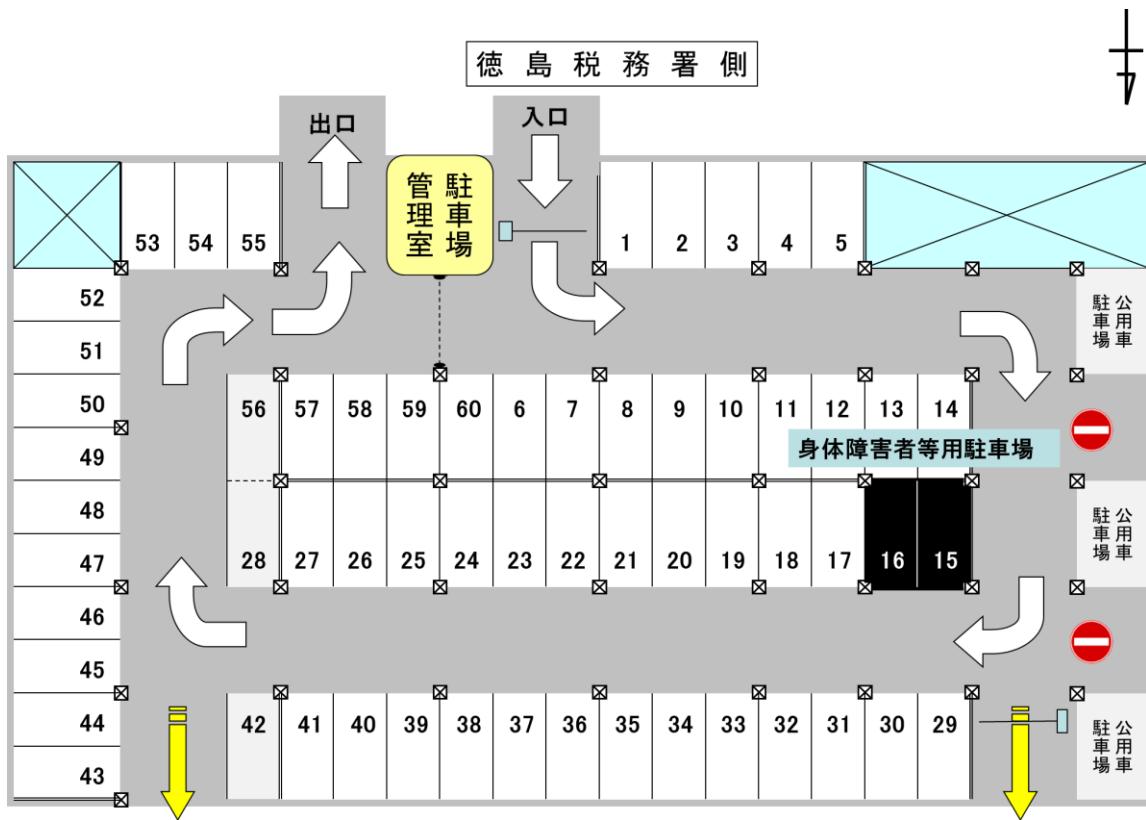
屋 外 東側駐輪場付近

オストメイトについては、
19ページを参照してください。

○貸し出し用品

東側出入口、正面出入口、西側出入口、地下1階警備員室前に、車いす、シルバーカー、ベビーカーの貸出用品があります。

地下駐車場



○身体障害者等用駐車場 地下駐車場 15番・16番

コラム：「パーキングパーミット」、 「駐車禁止除外者標章」とは

「パーキングパーミット」とは、県内の公共施設、ショッピングセンター、病院、銀行などに設置された身体障がい者等用駐車場（車いすマークがある駐車場）の適正利用を図るため、身体障がい者等用駐車場の利用対象者に県内共通の身体障がい者等用駐車場利用証（パーキングパーミット）を徳島県より交付しています。同様の制度を実施している42府県（令和6年7月以降は42府県1市）の協力施設で、徳島県発行の利用証を使用することができます。

「駐車禁止除外者標章」とは、駐車禁止及び時間制限駐車区間の規制から除外をして、身体等の障害により歩行が困難な方が、病院等への通院や日常生活活動の買い物等に際し、駐車可能な場所から目的地への移動において、身体的な苦痛を軽減するためのものです。最寄りの警察署等での手続きが必要です。市役所東側には駐車禁止除外者標章スペースが設けられています。



5 障害者に関するマークについて

障害のある方への配慮や周囲の認知のために定められたマークには、主に次のようなものがあります。

			
障害者のための国際シンボルマーク 障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。	盲人のための国際シンボルマーク 世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。	身体障害者標識 肢体不自由あることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっています。	聴覚障害者標識 聴覚障害あることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、義務となっています。
公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会 http://www.jsrpd.jp/ TEL: 03-5273-0601 FAX: 03-5273-1523	社会福祉法人 日本盲人福祉委員会 http://homepage2.nifty.com/welblind/ TEL: 03-5291-7885	警察庁交通局、 都道府県警察本部 交通部、警察署交通課 警察庁 TEL: 03-3581-0141	警察庁交通局、 都道府県警察本部 交通部、警察署交通課 警察庁 TEL: 03-3581-0141

			
耳マーク 聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。	ほじょ犬マーク 身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。	オストメイトマーク 人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備があることを表しています。	ハート・プラスマーク 「身体内部に障害がある人」を表しています。
一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 http://www.zennancho.or.jp/ TEL: 03-3225-5600 FAX: 03-3354-0046	厚生労働省社会・援護局 障害保健福祉部企画課自立支援振興室 TEL: 03-5253-1111 FAX: 03-3503-1237	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 http://www.ecomo.or.jp/index.htm TEL: 03-3221-6673 FAX: 03-3221-6674	特定非営利活動法人ハート・プラスの会 http://www.normanet.ne.jp/~h-plus/ TEL: 052-718-1581
障害者雇用支援マーク 公益財団法人ソーシャルサービス協会が障害者の在宅障害者就労支援並びに障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。	公益財団法人ソーシャルサービス協会 IT センター http://www.social.or.jp/itcenter/ TEL: 052-218-2154 FAX: 052-218-2155	「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク 白杖を頭上 50 cm 程度に掲げて SOS のシグナルを示している人を見かけたら、進んで声をかけようという運動の普及啓発マークです。	岐阜市福祉部 福祉事務所 障がい福祉課 http://www.city.gifu.lg.jp/21102.htm TEL: 058-214-2138 FAX: 058-265-7613

**徳島市職員のための
障害のある人への配慮マニュアル**

令和 6 年 4 月発行

発行：徳島市健康福祉部障害福祉課

TEL : 088-621-5177・5173

FAX : 088-621-5300