

**障害を理由とする差別の解消の推進に関する
福知山市職員対応要領**

令和2年2月14日
福知山市

目次

I 総論	1
1 趣旨	1
2 対応要領の対象	1
(1) 対象となる職員等	1
(2) 受託事業者等	1
3 対象となる障害のある人	1
II 障害を理由とする差別	2
1 不当な差別的取扱い	2
(1) 基本的な考え方	2
①不当な差別的取扱いとは	2
②正当な理由の判断の視点	2
(2) 不当な差別的取扱いとなりうる事例	3
2 合理的配慮	3
(1) 基本的な考え方	3
①合理的配慮とは	3
②意思の表明について	4
③環境整備との関係	4
④過重な負担の判断の視点	4
(2) 合理的配慮として考えられる事例	4
III 相談等の体制、取組の推進体制	5
1 相談等の体制	5
(1) 法の規定と相談の対象範囲	5
(2) 相談窓口・調整	5
(3) フロー図	6
2 障害を理由とする差別の解消の取組を推進するための体制	7
IV 研修・啓発	7
1 職員研修の実施	7
2 各職場における取組の推進	7
V 地域住民等への啓発	7
VI 見直し等	7

様式1 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について 8

様式2 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談 報告書 9

資料集 ～対応マニュアル～

1 障害種別の特性について	10
(1) 視覚障害のある人	10
(2) 聴覚・言語障害のある人	10

(3) 肢体不自由のある人	10
(4) 内部障害のある人	11
(5) 知的障害のある人	12
(6) 精神障害のある人	12
(7) 発達障害のある人	13
(8) 高次脳機能障害のある人	14
(9) 難病に罹患している人	15

2 合理的配慮として考えられる事例（場面ごとの対応） 15

(1) 共通する対応の基本	16
(2) 窓口対応	16
(3) 行政情報の提供（印刷物など）	19
(4) 会議などの開催	20
(5) イベントなどの実施	22

I 総論

1 趣旨

この要領は、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。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消を推進するため、福知山市が事務・事業を行うにあたり、職員が遵守すべき事項について定めるものです。

また、本市では、障害のある人の差別解消に向けた取組として、平成30年4月1日に「福知山市手話言語及び障害のある人の多様なコミュニケーション促進条例」を施行するとともに、障害理解の啓発にも取り組んできました。

今後は、さらに障害のある人がどのような配慮を必要としているのか、市職員がどのような対応をすれば市民が市役所やサービス等を利用しやすくなるのか等を考えて行動することが求められます。そこで、市職員が適切な対応を行っていくための基本的な事項を「障害を理由とする差別の解消の推進に関する福知山市職員対応要領（以下、「対応要領」といいます。）」としてとりまとめました。

2 対応要領の対象

（1）対象となる職員等

福知山市全体として統一的な考え方の中で必要な対応及び取組みができるよう、この対応要領は、市長部局だけでなく、全庁を対象とします。

このうち、地方公営企業（上下水道部、市立福知山市民病院）については、法上は、「事業者」として扱うことが適当であるとされており、直接には、対応要領の対象とはなりません。各事業の主務大臣が定める対応指針を遵守することに加え、市の事業の一部を担うものであることから、対応が大きく異なることがないような措置をとることが求められます。

（2）受託事業者等

事務の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせること及び事業者と共同で事業を行うことを含む。）するときは、受託事業者等が当該事業の主務大臣が定める対応指針に基づき、法に適切に対応するとともに、委託等の業務に従事する職員が対応要領に準じて適切な対応を行えるよう必要な措置を講じる（例：仕様書等に合理的配慮の提供について盛り込む）ものとします。

3 対象となる障害のある人

対象となる障害のある人は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）及びその他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。以下「障害」と総称する。）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又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人です。

※法が対象とする障害のある人は、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

※特に、障害に加えて性別、国籍、年齢により、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害のある児童には、成人の障害のある人とは異なる支援の必要性があることに留意します。

※障害種別の特性については資料に掲載しています。

II 障害を理由とする差別

法では、障害のある人に対する「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を差別と規定しています。

職員には、障害のある人に対し不当な差別的取扱いをしないこと、また、合理的配慮の提供について、障害のある人から意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、これに対応することが求められます。

ここでは、その基本的な考え方と具体例を示していますが、何を差別と感じるかは、対応の仕方によっても左右されることがあり、また、来庁される人の障害の有無や種別は、必ずしも明確ではありません。

市民サービスにおいては、常に障害のある人も含まれていることを念頭に置き、丁寧で分かりやすい対応に心がけるとともに、相手の立場に立って、個別の状況に応じた配慮を行うことが重要です。

1 不当な差別的取扱い

(1) 基本的な考え方

①不当な差別的取扱いとは

- 法は、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害のない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止しています。
 - なお、障害のある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。
- したがって、次のようなことは、不当な差別的取扱いには当たりません。

- ◆障害のある人を障害のない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- ◆法に規定された障害のある人に対する合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱い
- ◆合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害のある人に障害の状況等を確認すること

②正当な理由の判断の視点

- 正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たりません。正当な理由に相当するのは、その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。
- 正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障害のある人や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
- 職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人等にその理由をわかりやすく丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが求められます。

(2) 不当な差別的取扱いとなりうる事例

- ◆ 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- ◆ 障害があることを理由に対応の順序を入れ替え、後回しにする。
- ◆ 障害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等を拒む。
- ◆ 障害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。
- ◆ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

なお、ここに記載された事例はあくまで例示であり、ここに記載されていないものが差別ではないということではありません。

また、記載された事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があります。客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

2 合理的配慮

(1) 基本的な考え方

①合理的配慮とは

- 「障害者の権利に関する条約」（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。
- 法は、権利条約における定義を踏まえ、行政機関等がその事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、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行うことを求めています。
- 合理的配慮は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害のない人との比較において同等の機会の提供を受けられるものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。
- 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる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。障害のある人が現に置かれている状況を踏まえ、以下に記載する「④過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の話し合いによる相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要があります。また、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。
- 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、状態等にも配慮し、意向を十分尊重する必要があります。

②意思の表明について

- 意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振り、サイン等による合図、触覚による意思伝達などの手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。
- 本人の意思表示が困難な場合には、家族や支援者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。
- 意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるならば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取り組みに努めます。

③環境整備との関係

- 法は、不特定多数の障害のある人を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、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・支援者等の人的支援、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（利用しやすさ）の向上等）については、個別の場面において、個々の障害のある人に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしています。環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。
- 障害者差別の解消のための取組は、このような環境整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要です。
- 合理的配慮は、このような環境整備を基礎として、個々の障害のある人に対し、個別の状況に応じて実施される措置であることから、環境整備の状況により、合理的配慮の内容は異なります。
- 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や、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、不特定多数の障害のある人を対象とした環境整備を考慮に入れることも重要です。

④過重な負担の判断の視点

- 過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
 - ・事務や事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
 - ・実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 - ・費用や負担の程度
- 過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人等にその理由をわかりやすく丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが求められます。

(2) 合理的配慮として考えられる事例（場面ごとの対応）

資料集～対応マニュアル～(P15以降)参照

Ⅲ 相談等の体制、取組の推進体制

障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するためには、障害のある人及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要です。

また、相談事案を集約することにより、障害を理由とする差別に係る事例の集積、共有化を図り、本市における障害を理由とする差別の解消の取組に活かしていく必要があります。

1 相談等の体制

(1) 法の規定と相談の対象範囲

法は、「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、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する。」としています。（法第14条）

市では、上記の相談のうち、原則として市職員の対応や市が管理する施設、市が実施する事業等に関する相談を受けるものとします。

なお、相談内容が市政とは関係のない事案である場合は、他の適切な相談機関等を紹介しします。

(2) 相談窓口・調整

上記の相談は、当該事務事業等を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じ、所管課等において問題の解決に向け相談者と調整を行います。

担当所管課等が不明確な場合や障害のある人等が所管課等に相談しにくい場合等は、障害者福祉課が相談を受け、各所管課等と対応について調整することとします。また、障害者福祉課は、各所管課等における困難事例に対するサポート（助言、情報提供等）も行います。

所管課等は、相談内容及び対応結果を記録し、障害者福祉課に報告するものとします。

【対応の留意事項】

※相談を受ける際には、次の事項に留意してください。

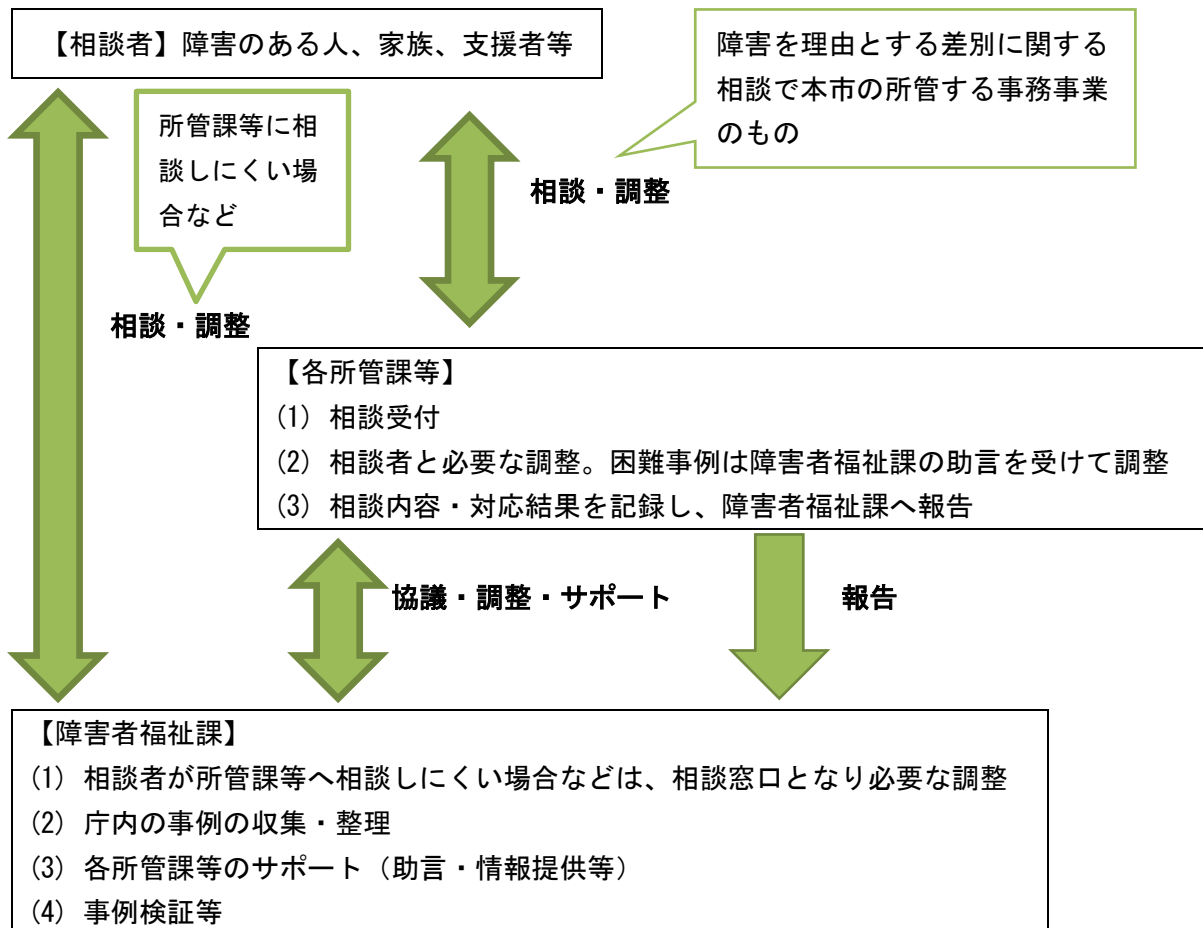
- ◆ 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、メールやファックスでも受け付けること。
- ◆ 障害のある人等から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められること。
- ◆ 相談者と同じ性別の職員が対応するなど、障害のある人の性別に配慮すること。
- ◆ 相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応するものであること。
- ◆ 所管する事務・事業に関する相談でない場合は、他の所管課等または他の機関のしかるべき相談窓口につなげること。その際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう丁寧に対応すること。

※調整が必要な場合には、次の事項に留意してください。

- ◆ 相談者の訴えをよく聴き、「障害を理由とする差別」とされている事象について、次のようなことを所管課等で検証・検討し、相談者に結果等を伝え、理解を得るよう努めること。
 - ・ 所管する事務事業の在り方や関係職員の対応に何か問題があるのかどうか。
 - ・ あるとすれば、それが何で、どのような原因・理由によるものなのか。
 - ・ やむを得ずサービスや配慮が提供できない場合は、客観的に説明できる「正当な理由」や「過重な負担」があるか。
 - ・ 改善・解決（例えば、再発防止）に向けた方策や方向性は何か。
 - ・ 何ができて何ができないか（今はできなくても将来はどうか）。
- ◆ 相談者側に誤解等がある場合や求められた対応ができない場合も、丁寧に説明すること。
- ◆ 建設的対話による相互の歩み寄りという点が重要であること。
- ◆ 本市の事務・事業に関連して事業者・施設に関する相談を受け調整する場合も、以上については同様であり、事業者等の側の事情について検証し（事業者等に検証を求め）、事業者等への指導も含め、必要な対応をすること。

(3) フロー図

～相談等の体制（フロー図）～



2 障害を理由とする差別の解消の取組を推進するための体制

障害者福祉課は、各所管課等における相談事例やこれを踏まえた取組事例を継続的に集約し、集積した情報をフィードバックすることで、市全体の取組みの推進に活かしていきます。なお、相談事例等については、個人情報の保護に十分に留意するものとします。

IV 研修・啓発

1 職員研修の実施

職員研修などを通じて、職員一人ひとりが障害に対する理解と障害を理由とする差別の解消に資する基本的な事項の理解を深めるとともに、障害のある人に対し、対話と共感をもとにした柔軟で丁寧な対応を心掛けられるように努めます。

2 各職場における取組の推進

所属長等管理監督者は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、必要な環境の整備を図ります。

また、障害のある人等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速かつ適切に対処し、その後の取組に活かしていきます。

V 地域住民等への啓発

職員は、地域住民等が障害を理由とする差別が相互に人格と個性を尊重しあう共生社会を実現することを大きく阻害することを認識し、障害を理由とする差別の解消について理解を深め、また、障害のある人等からの働きかけによる対話を通じた相互理解が促進されるよう広く周知啓発に取り組むものとします。

障害のある人とない人が共に安心して暮らしていくためには、市が行う環境整備や福祉施策に加え、個々のニーズに応じた個別の支援を行っていくことが重要です。職員は、市民や事業者と関わる場面の中で、具体的な支援や情報提供を行うなど、必要に応じた支援を行うことに努めることとします。そうすることが、市民や事業者が無意識に障害を理由とする差別を行ってしまったり、合理的配慮の具体的な手段がわからないために、その提供をあきらめてしまったりする事例をなくすことにつながります。

VI 見直し等

対応要領は、国の基本方針の見直しや、不当な差別的取扱い、合理的配慮の事例の集積等を踏まえ、必要に応じて見直すことにより、充実を図ることとします。

対応要領を変更するときは、策定するときの手續に準じて、あらかじめ障害のある人その他関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、変更後は遅滞なく公表するものとします。（法第10条第5項）

(様式1)

年 月 日

障害者福祉課長 様

部 課長

合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について

当課が受けた合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談について、下記のとおり報告します。

記

- 1 問い合わせ内容等
別紙報告書のとおり

(様式2)

合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談 報告書

部課(施設)名		部 課					
申出又は相談を受けた日		年 月 日 ()					
対応者							
申出者又は相談者 (※1)	氏名						
	連絡先						
	障害のある人との関係	本人	家族 ()	その他 ()			
障害のある人本人 (※2)	氏名						
	障害種別	視覚 精神	聴覚 発達	言語 高次脳	肢体 難病	内部 不明	知的
連絡方法		電話	書面	電子メール	面接	その他 ()	
申出者又は相談者の主訴							
申出又は相談内容(詳細)							
差別したとされた人・部署からの聞き取り結果等 (※3)		聞き取り方法					
対応結果							
当該案件の担当者・連絡先							

※1・2欄 わかる範囲内で記入(報告書作成のためだけに聞く必要はありません)

※3欄 差別に関する相談の場合のみ記入

1 障害種別の特性について

(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づらい人がいます。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（視野の一部又は大半が欠ける）などの人がいます。また、特定の色がわかりにくい人もいます。

主な特徴

◆一人で移動することが困難

慣れた場所であれば、全く見えない人であっても一人で移動することが可能な場合もありますが、慣れていない場所では一人で移動することは困難です。

◆音声を中心に情報を得ている

視覚情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。

◆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です。

(2) 聴覚・言語障害のある人

聴覚障害のある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。さらに、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいます。また、言語障害のある人は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。

主な特徴

◆外見から分かりにくい

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く、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

◆声に出して話せても聞こえているとは限らない

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があります。

◆補聴器をつけても会話が通じるとは限らない

補聴器をつけている人の中には、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえていないこともあり、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ことがあります。

(3) 肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢を切断された人、機能障害のある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性マヒの人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩いたりすることが困難な人、身体にマヒがある

人、自分の意思と関係なく体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、車いすを自走される人や電動の車いすを使用される人などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人もいます（高次脳機能障害）。

主な特徴

◆移動に制約のある人もいる

下肢に障害のある人では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人がいます。歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。

車いすを使用されている人では、わずかな段差でも行動が困難であり、高い所には手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。また、開き戸を手前に引いて開けることは困難です。

◆文字の記入が困難な人もいる

手にマヒのある人や脳性マヒで不随意運動を伴う人などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入したりすることが困難です。

◆体温調節が困難な人もいる

脊髄を損傷された人では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

◆話すことが困難な人もいる

脳性マヒの人の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるにくい人もいます。

(4) 内部障害のある人

内部障害とは、内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能、肝臓機能障害の7種類の機能障害が定められています。

法の対象となる「障害者」は、心身の機能の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です。いわゆる障害者手帳を所持していることは要件となっていないので、身体障害者福祉法の対象となるほど内臓機能の障害が悪化していなくても、日常生活の上で合理的配慮が必要な場合があることに留意する必要があります。

心臓機能障害は、心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している人もいます。

呼吸器機能障害は、呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用したりしている人もいます。

腎臓機能障害は、腎機能が低下した障害で、体内にたまった老廃物を排泄するため、定期的な人工透析に通院されている人もいます。

ぼうこう・直腸機能障害は、ぼうこう疾患や直腸の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している人もいます。

小腸機能障害は、小腸の機能が損なわれた障害で、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の補給を受けていたり、食事制限を受けていたりする人もいます。

ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害は、H I Vによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している人です。

肝臓機能障害は肝臓の機能の障害で、肝臓移植を受け抗免疫療法を実施している人、肝性脳症や腹水がある等、重篤な状況にある人もいます。

主な特徴

◆外見からわかりにくい

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

◆疲れやすい

障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり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人もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤作動するおそれがあるので、配慮が必要です。

◆タバコの煙が苦しい人もいる

呼吸器機能障害のある人では、タバコの煙などが苦しい人もいます。

◆トイレに不自由されている人もいる

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている人（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

（５）知的障害のある人

知的障害のある人は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがあり、社会生活に困難を抱えていることがあります。重度の障害のため常に同伴者と行動される人もいますが、障害の程度に合わせて、福祉的就労の場や会社で働いている人も大勢います。

主な特徴

◆複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい

◆人にたずねたり、自分の意見を言うことが苦手な人もいる

◆漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる

（６）精神障害のある人

精神障害のある人は、統合失調症、うつ病、双極性障害（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症、認知症等の精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている人です。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、大半の人は地域で安定した生活を送られています。

統合失調症は、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。おおよそ100人に1人が発症する大変身近なものといわれて

います。

うつ病は、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。

双極性障害（躁うつ病）は、うつ状態では死にたくなるなど、症状によって生命の危機をもたらす一方、うつと正反対の躁状態を放置すると、人間関係、社会的信用、仕事や家庭などが損なわれる重篤な疾患です。

てんかんは、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）の活動が突然崩れて、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。

アルコール依存症は、長年にわたって大量のお酒を飲み続けるうち、適正な飲酒が自分でコントロールできなくなり、身体をこわしたり、職場や家庭でのトラブルが引き金となって人間関係をこわすことがある病気です。

認知症は、いったん獲得された認知機能（記憶、言語、学習、判断力等）が持続的に低下し、さっきのことが思い出せない、今までできたことができない、暴言・暴力、徘徊、妄想等が生じる等により生活に支障を生じた状態をいいます。

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な人が多い。
- ◆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人もいる。
- ◆病気のことを他人に知られたくないと思っている人も多い。
- ◆周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感をもってしまう人もいる。
- ◆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人もいる。
- ◆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る。
- ◆認知面の障害のために、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人もいる。

(7) 発達障害のある人

発達障害とは、脳機能の発達に関係する障害です。発達障害のある人は、コミュニケーションや対人関係をつくるのが苦手です。

ここでは、発達障害の一例を示していますが、子どもから大人まで年齢も様々で、得意・苦手もそれぞれの人によって異なります。

◆自閉症◆

言葉の発達が遅れ、他人とのコミュニケーションが不得意です。また、特定の物や場所に強いこだわりを示したり、行動のパターン化などの特徴をもつ障害です。

* 特長 *

慣れた場所の方が安心して活動できることが多いです。また、事前に予定が分かっていた方がスムーズに行動できることが多いです。

◆アスペルガー症候群◆

広い意味での「自閉症」に含まれる一つのタイプで、知的発達や言葉の発達の遅れはありませんが、「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、興味・関心のかたより」があります。他人の気持ちを理解することが苦手であるため、自分の

興味のあることばかりを話すなど、友達との会話が噛み合わないことがよくあります。

自閉症のように、言葉の発達の遅れがないため、障害があることが分かりにくいですが、成長とともに不器用さがはっきりすることが特徴です。

*** 特長 ***

記憶力が高い場合があり、気に入ったことや興味があることに関しては多くの知識を持っていることがあります。

◆ 注意欠陥多動性障害 (AD/HD) ◆

「集中できない (不注意)」「落ち着きがなくじっとしてられない (多動・多弁)」「考えるよりも先に動く (衝動的な行動)」「忘れ物をよくする」などを特長とします。

*** 特長 ***

困っている人がいれば早く気づき、気配りや手助けできることがあります。

◆ 学習障害 (LD) ◆

全体的な知的発達に遅れはないにも関わらず、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するなどのうち特定の学習や活動において、著しい困難さを示す様々な状態のことをいいます。

*** 特長 ***

その人に合った工夫を見つけることができれば、困難なくこなせることがあります。

※ 近年、次のようにいう場合が増えてきています。

自閉症・アスペルガー症候群及び広汎性発達障害 ⇒ 自閉症スペクトラム症 (ASD)

注意欠陥多動性障害 ⇒ 注意欠如・多動症

学習障害 ⇒ 限局性学習症

(8) 高次脳機能障害のある人

高次脳機能障害とは、交通事故などによる頭部外傷や脳出血・脳梗塞などの脳血管障害等の病気により、脳が損傷を受けることで生じる認知障害や行動障害などをいいます。

損傷を受けた部分により、症状は人それぞれに違いがあり、外見からはわかりにくいため、周囲の人から理解されにくいことが多いです。

主な特徴

◆ 外見からわかりにくい

外見からは分からないため、理解されにくく、病気やけがの前と同じことができず、自信をなくし不安になりやすい。

◆ 記憶障害

すぐに忘れる。新しいことが覚えられない。当日の予定を忘れる。同じことを繰り返し質問する。

◆ 注意障害

ぼんやりしていてミスが多い。複数のことを同時に行うと混乱する。集中力が続かない。

◆ 遂行機能障害

計画を立てて物事を進めることができない。人に指示してもらわないと何もできない。約束の時間に間に合わない。

◆社会的行動障害

些細なことでイライラし興奮したり暴力を振るったりする。思い通りにならないと大声を出す。自己中心的になる。

◆失語症

口やのどに障害がないのに言葉が出てこない。聴力や記憶力には問題がないのに、言葉の意味が分からない。

◆失行症

手指に障害がなく、記憶力に問題はないのに、食事や字を書く、衣服を着るといった日常的な行動ができない。

(9) 難病に罹患している人

難病法では、難病を「発病の機構が明らかでなく、治療方法が確立していない、希少な疾病であって、長期の療養を必要とする疾病」と定義しています。

難病に罹患している人は、長期間の療養を必要とし、病名や病態が知られていないために周囲の人に理解されにくく、就業など、社会生活への参加が進みにくいと言われています。

◆難病に罹患している人の状態像◆

「難病に罹患している人」と一口に言っても、疾患数は多く、また個人個人によりさまざまです。疾患により外見・容貌が変化していたり、視覚障害や肢体不自由などによる行動上の変化があるなどして（障害者手帳を取得している場合もあります）、病気のあることが他者から見て分かりやすい人もいれば、外見上にはあまり変化がなく他者から病気があることが分かりにくい場合もあります。

難病に罹患している人の中には、疲れやすい人が多く見られます。また、なかには午前中は体調がよくても夕方になると不調となるなど一日のうちで体調の変動があったり、体調を崩しやすい場合もあります。

2 合理的配慮として考えられる事例(場面ごとの対応)

ここでは、障害の特性に応じて、一般的に考えられる事例を記載していますが、既述のとおり、合理的配慮は、障害の特性や具体的な状況に応じて異なり、個別性の高いものであるため、記載された事例について、一律に実施することを求めるものではありません。

また、記載された事例の他にも、個別の状況に応じて、合理的配慮が必要な場合があります。

それぞれの障害や疾病の中でも個々の態様は様々であり、例えば、「視覚障害」といっても、見え方の困難さはそれぞれ違い、多様な見えにくさがあります。

対応に迷った際には、相手の方にもどのようにすべきかを確認し、個別の状況に応じた対応に努めるよう配慮します。

対応が困難な場合にも、何か手立てはないかということを手相手の方と共に考える姿勢が大切です。

(1) 共通する対応の基本

○相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応する。

- ◆ 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がける。
- ◆ 支援者等が付き添う場合、支援者等ではなく、障害のある本人に直接対応する。
- ◆ 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する。

○障害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る。

- ◆ 窓口を訪れる方の障害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害のある人も含まれていることを念頭において、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をする。
- ◆ 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たずねる。

○コミュニケーションを大切にする。

- ◆ コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠や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、信頼感を持ってもらえる対応を心がける。

○柔軟な対応を心がける。

- ◆ 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」にならないようにする。
- ◆ 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る。

○不快になる言葉は使わない。

- ◆ 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や不適切な言葉は使わない。（「かわいそう」「無理せず他の人に代わってもらえばいいのに」など。）

(2) 窓口対応

【共通】

- ◆ どのように配慮すべきか、本人に確認する。
- ◆ 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、順番を入れ替える。
- ◆ 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、可能な限り落ち着いて話ができる別室を確保するように努める。
- ◆ 本人の希望により代筆した場合は、本人に内容を確認してもらう（視覚障害の場合は、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。）。
- ◆ 来庁が困難な方について、申請等で可能なものは、郵送やメール等で受付できるように努める。

【視覚障害のある人】

- ◆ 正面から話しかけ、職員であること及び名前を名のった上で、案内や説明をするときは、「こちら」「そこ」といった指示語や「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避ける。場所は「30センチ右」「2歩前」、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明する。

- ◆ 書面は必要や希望に応じて読み上げて説明する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。
- ◆ 対応中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。
- ◆ 金銭收受をする場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡す。
- ◆ 申請等で可能なものは、点字文書やメール等で受付できるように努める。
※点字文書を作成されたい場合は、障害者福祉課までご連絡ください。

【聴覚障害のある人】

- ◆ 呼び出しの音声等が聞こえない人には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにする。
- ◆ 筆談の際は、読み書きが困難な聴覚障害のある人がいることに留意し、本人の言語能力に合わせて、理解を確認しながら短く書く等工夫をして書く。
- ◆ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。
- ◆ 大声で話すことが効果的とは限らない。ゆっくり、はっきり口元がわかるように話す。
マスクをしている場合は可能な限り外して対応する。
- ◆ 理解されにくいときは、イラストや図、身振りなどを交えて話す。
- ◆ 残存聴力を有し補聴器や人工内耳を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。補聴器をしていても必ずしもよく聞こえているわけではないことに注意する。
- ◆ 数回聞き返されたら「聞こえにくいのかも」と気づき、大声で話すより、筆談をするなど必要な配慮を確認し支援する。
- ◆ 聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。
- ◆ 特に重要なことはメモに書いて渡す。
- ◆ 手話通訳者が同席する場合は、聴覚障害のある人の対面で通訳ができるよう席を配慮する。立入り制限区域等のため手話通訳者が対面通訳できない場合は、場所を変えるなどできる限りの対応をする。
- ◆ 手話を使用する人である場合は、障害者福祉課に配置されている手話通訳者を呼ぶことも念頭に置き、内容の齟齬が疑われる場合には、手話通訳者を呼ぶことに了承を得て通訳者に連絡をする。
※手話通訳者が必要な時には、遠慮なく障害者福祉課までご連絡ください。

手話通訳者とは・・・

手話を言語として生活している聴覚障害のある人とそうでない人の間で手話をを使い相互のコミュニケーションを仲介したり、翻訳したりする人。

【言語障害のある人】

- ◆ 本人の意向を確認して筆談で対応する。
- ◆ ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。
- ◆ 依頼することは順番に1つずつ話す。
- ◆ 特に重要なことや、日時・金額などの数字はメモに書いて渡す。
- ◆ 理解されにくいときは、図や身振りなどを交えて話す。

【肢体不自由のある人】

- ◆ 車いす利用者に対しては、姿勢を低くして目線が合う高さで話す。
- ◆ 手指等にマヒがある人は、文字を記入することが困難であるため、本人に確認のうえ代筆する。

【内部障害のある人・難病に罹患している人】

- ◆ 体調に配慮し、必要に応じて、いす等のあるところに案内して、職員が窓口から出て対応する。

【知的障害のある人】

- ◆ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- ◆ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ◆ 言葉の先取りをせず、最後まで話を聞く。
- ◆ 依頼することは順番に1つずつ話す。
- ◆ 特に重要なことはメモに書いて渡す。

【精神障害のある人】

- ◆ 不安を感じさせないように、穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- ◆ 短くわかりやすい言葉でできるだけ具体的に話す。
- ◆ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。

【発達障害のある人】

- ◆ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- ◆ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ◆ 特に重要なことはメモに書いて渡す。
- ◆ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。

【高次脳機能障害のある人】

- ◆ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ◆ 依頼することは順番に1つずつ話す。
- ◆ 特に重要なことはメモに書いて渡す。

【庁内等の物理的環境に関する配慮の例】

- ◆ 筆談ボードを設置し、筆談対応が可能であることを掲示する。
※右記の「耳マーク」は、ガールーン資料集に掲載していますので、各部署においてプリントアウトし、活用してください。
- ◆ 入口からの動線に配慮し、通路等に物品等を置かない。
- ◆ スロープ付近や誘導用ブロックに物品等を置かない。
- ◆ おもいやり駐車場は目的外の利用がされないよう注意を促す。
- ◆ 休憩用のいす等を用意する。
- ◆ 車いす利用者に配慮した記載台や机等を用意する。



【耳マーク】

- ◆オストメイト対応や大人用介護ベッド対応の多目的トイレを設置する。
- ◆案内表示は、はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記など、分かりやすい表示に努め、目的の場所を見つけやすくする。
- ◆緊急時を含む館内放送を行う場合は、掲示板やホワイトボード等を活用し音声以外での情報提供にも配慮する。

(3) 行政情報の提供（印刷物など）

【視覚障害のある人】

- ◆ 文字の大きさや配色などに配慮する。
フォント「ゴシック」 フォントサイズ「14ポイント」が見やすいとされているが、見え方によって見やすいサイズは異なる。
- ◆ 図や表や写真には説明書きをつける（本文を読むだけで理解できるとよい。）。
※点字表記の対応が必要な場合は、障害者福祉課にご相談ください。
- ◆ 特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版などの希望を事前に確認して対応する。
- ◆ 不特定多数の人を対象とする場合は、点字版や拡大版などの申し出があった場合は、対応する。即時の対応が困難な場合は、本人の意思を確認し、他の手段も含めて検討する。
- ◆ 郵便物を送付する際は、希望に応じて、封筒に差出課等を点字でも記載する。
- ◆ インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDF ファイルを掲載する場合は、文字情報の入ったPDF ファイルを掲載する、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなど配慮する。
- ◆ 広報用ビデオやDVD等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。
- ◆ 各戸配布資料等、確実に伝えたい情報については、音訳データや点字資料の送付を行う。
※音訳データの作成は、市から朗読ボランティアサークルに協力依頼します。点字資料は、ワードやエクセルデータであれば、点字プリンターで印刷ができます。いずれの場合も、障害者福祉課にご相談ください。

【聴覚障害のある人】

- ◆ 問い合わせ先として、ファックス番号を記載する。必要に応じてメールアドレスを併記するように努める。
- ◆ 広報用ビデオやDVD 等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、必要に応じて字幕やテロップを付けるなど音声以外での情報提供に配慮する。
- ◆ 印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはふりがなをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。

【知的・発達・精神障害のある人】

- ◆ 印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはふりがなをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。
- ◆ 簡易な表現を用いたり、文の構造を簡単にするなどやさしい日本語の使用に留意する。

(4) 会議などの開催

(ア) 資料その他の準備など

【共通】

- ◆ 障害や疾病の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認し、対応する。
- ◆ 資料は事前に送付する（支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。）。

【視覚障害のある人】

- ◆ 資料は、点字版や拡大版などの希望を確認し、事前に送付する。
- ◆ 資料は、読み上げソフトの利用を確認し、事前にデータを送信する。

【聴覚障害のある人】

- ◆ 手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。
※手話通訳者及び要約筆記者の配置に関する詳細は、「手話通訳者及び要約筆記者の配置に関する対応マニュアル」を参考にしてください。
- ◆ 資料は事前に送付する（手話通訳者や要約筆記者にも福知山市聴覚言語障害センターを通じて、事前に送付する。）。
- ◆ 議事録を送付する。

要約筆記とは・・・

聴覚障害のある人への情報保障手段のひとつで、発言者の話している内容その場で要約し、文字で伝えるもの。主に中途失聴者や難聴者を対象とする。要約筆記による通訳を行う人を要約筆記者という。

福知山市聴覚言語障害センターとは・・・

市から委託を受けて手話通訳者や要約筆記者の派遣や養成を行っている事業所。手話通訳者や要約筆記者の派遣を希望する場合は、必ず聴覚言語障害センターを通して依頼する。（電話 45-3025）

【知的・発達障害のある人】

- ◆ 資料は、希望を確認してふりがなをふり、事前に送付する（支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。）。
- ◆ 事前に説明の機会を設けることが望ましい。
- ◆ 可能であれば、イラストや写真のある資料の準備が望ましい。
- ◆ やさしい日本語の使用に留意し、簡潔に伝えるようにする。

【難病に罹患している人】

- ◆ 会話や意思伝達が困難な人等で、支援者がいる場合は、支援者にも資料を用意する。

(イ) 会場など

【視覚障害のある人】

- ◆ 席に案内した際、配席など会場内の状況を説明する。
- ◆ 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- ◆ 出席者の状況により、必要に応じて、照明やカーテンの開閉など部屋の明るさを調整する。

【聴覚障害のある人】

- ◆ 手話通訳者や要約筆記が見えやすい席を配慮する。
当日の流れや手話通訳者の立ち位置、要約筆記の設置場所等必ず、事前に打ち合わせをする。
※手話通訳者及び要約筆記者を配置する場合は、別途「手話通訳者及び要約筆記者の配置に関する対応マニュアル」を参考にしてください。
- ◆ できるだけマイクを使用し、スピーカーの位置に配慮する。
- ◆ 会場にヒアリンググループが設置されている場合は、利用について周知する。

設置施設	ハピネスふくちやま 市民交流プラザふくちやま	市民ホール 市民交流スペース、視聴覚室 会議室3-2・3-3・4-1
	福知山市厚生会館 夜久野生涯学習センター	大ホール 研修室1・2

- ◆ ヒアリンググループ設置施設でない会場の場合は、出席者の希望等により、必要に応じて赤外線補聴システムや移動型ヒアリンググループを設置する。
※障害者福祉課にて貸出していますので、事前に申請願います。
- ◆ ヒアリンググループ等の設置をしている場合は、事前と当日にその旨周知する。

ヒアリンググループとは・・・

音声信号を磁気誘導アンプに通し、床等に敷設したループアンテナに電気信号として送る。ループアンテナ内で誘導磁界が発生し、音声磁場ができるので、磁気コイル付補聴器（補聴器のTマーク）で音声信号として聞くことができる。
※ヒアリンググループには、持ち運びが可能な「移動型」（携帯型）と、あらかじめ床下などに埋設されている「常設型」（設置型）がある。

赤外線補聴システムとは・・・

音声を赤外線に変換して伝えるシステム。近赤外線光を搬送波としてラジエーターから放射し、受信機を経由して補聴器へ音響信号を伝達する。
補聴器をお持ちでない方でも貸出用ヘッドホンにより聞くことができる。

【肢体・言語・内部・高次脳機能障害のある人、難病に罹患している人】

- ◆ 入り口からの動線など、席の位置に配慮する。
- ◆ 必要に応じ、体調等により途中退席しやすいよう、出入口の近くや移動しやすい場所に席を設ける。
- ◆ 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- ◆ 必要に応じて車いす利用者や支援者の席を用意する。

【知的障害のある人】

- ◆ 必要に応じて支援者の席を用意する。

【精神・発達障害のある人】

- ◆ 不安を感じさせないように、配席等に配慮する。
- ◆ 必要に応じ、体調等により途中退席しやすいよう、出入口の近くや移動しやすい場所に席を設ける。

(ウ) 進行など

【共通】

- ◆ 長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するように配慮する。
- ◆ 体調等に応じ、途中離席が可能であることをあらかじめ周知する。
- ◆ 最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。

【視覚障害のある人】

- ◆ スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、初めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。
- ◆ 点字資料の場合は、ページの番号が違うので、説明に留意する。

【視覚・聴覚・言語・知的・精神・発達・高次脳機能障害のある人】

- ◆ 進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、わかりやすい言葉で発言するよう求める。
- ◆ 進行役は、出席者の発言を整理し、審議事項を明確にしながら議事を進める。
- ◆ 進行役は、発言が重なることや、あまりにも議論の展開が速まらないように留意する（手話通訳・要約筆記も意識する。）。
- ◆ 出席者は、説明や発言の際は早口にならないよう留意する（手話通訳・要約筆記も意識する。）。

(5) イベントなどの実施

【共通】

- ◆ 開催会場について、障害の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

し、おもいやり駐車場等の有無について確認する。

- ◆ 多目的トイレ等の設備について案内表示をする。
- ◆ 休憩所（スペース）や救護所の設置に努める。
- ◆ 事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、メール等、できる限り複数の手段で受けようとする。
- ◆ 事前の参加申込書の様式は、以下の例のように障害のある人が希望する配慮を事前に把握できるよう努める。

【視覚障害のある人】

- ◆ 事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、点字版や拡大版などの資料の希望を確認し、対応する。
 - ◆ 不特定多数の人を対象とする講演会等で、事前に点字版や拡大版などの資料の希望があった場合は、対応する。広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。
 - ◆ 広報は、活字媒体だけでなく、インターネットの活用等、幅広い手段で行う。
 - ◆ 不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて点字版や拡大版などの資料等を準備するように努める。
- ※点字資料は、ワードやエクセルデータであれば、点字プリンターで印刷ができます。必要な場合は、障害者福祉課にご相談ください。

【聴覚障害のある人】

- ◆ 事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。
 - ◆ 不特定多数の人を対象とする講演会等で、事前に手話通訳や要約筆記の希望があった場合は、対応する。広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。
 - ◆ 希望の有無にかかわらず、手話通訳者や要約筆記者を設置する場合は、事前に広報を通じてその旨周知する。
 - ◆ 会場内の案内は、電光掲示板やホワイトボードの活用、文書の配布等により、音声以外での情報提供に配慮する。
 - ◆ 不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の配置を行うよう努める。
 - ◆ 手話通訳や要約筆記の配置を行う場合、手話通訳や要約筆記が見えやすい席を配慮する。
- ※手話通訳者及び要約筆記を配置する場合は、別途「手話通訳者及び要約筆記者の配置に関する対応マニュアル」を参考にしてください。

【肢体不自由のある人】

- ◆ 受付の配置やパネル展示等は、車いす利用者にも配慮して行う。
- ◆ 講演会等では車いす利用者や支援者用のスペースを確保する。

【知的・精神・発達障害のある人】

- ◆ 会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示等、会場内の配置や利用方法を分かりやすくするよう努める。
- ◆ 講演会等では静かで落ち着ける場所（部屋）の設置に努める。

- ◆ じっとしていることが苦手な人が出席する式典等において、待ち時間を少なくするよう対応の順序を入れ替える。
- ◆ 強い聴覚過敏がある場合、大きな音の使用を避ける。

【難病に罹患している人】

- ◆ 難病に罹患している人の参加が多数見込まれる場合は、休憩所（スペース）を十分確保するとともに、救護所を設置し、医師や看護師など医療・看護スタッフを配置するよう努める。

～引用・参考資料～

京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例【心のバリアフリーハンドブック】・障害者施策推進本部発行『公共サービス窓口における配慮マニュアル』（平成17年（2005年））・政府広報オンライン「発達障害って、なんだろう？」（平成29年（2017年））・大阪ふれあいキャンペーン実行委員会パンフレット（平成25年度（2013年度））