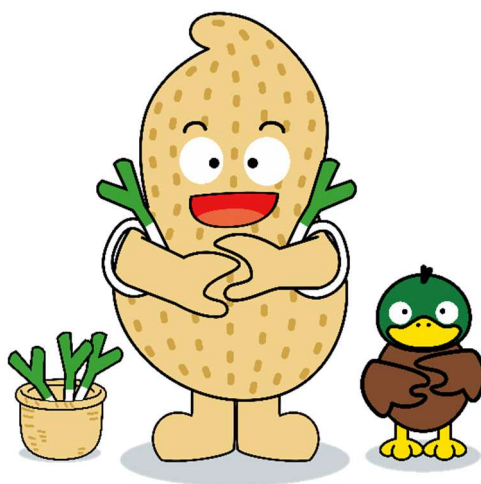


豊後高田市職員サポートブック

(対応要領)

豊後高田市



はじめに

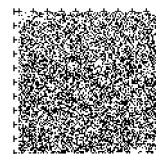
市の窓口には、毎日多くの人々が来庁し、その中には、障がいのある人もいます。

一言で「障がい」と言っても、身体の障がい、視覚や聴覚の障がい、知的障がいや精神障がいなどさまざまな種類があり、特性や程度もそれぞれ異なります。

2016年4月から障害者差別解消法が施行され、自治体における合理的配慮が義務化されました。

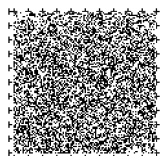
このサポートブックは、全職員が障がいの特性を理解し、障がいのある人への配慮と窓口などでの支援につながるよう、要点を記載しています。

障がいに応じた適切な支援ができ、誰からも信頼される職員を目指し、心から「ありがとう」と言われる接遇に取り組んでいきましょう。



目次

1 市の職員としての姿勢	1
2 障害者差別解消法について	3
3 肢体が不自由な人を理解しよう	6
4 目が不自由な人(視覚障がい)を理解しよう	8
5 耳が不自由な人(聴覚障がい)を理解しよう	12
6 内部障がいを理解しよう	14
7 知的障がいを理解しよう	16
8 発達障がいを理解しよう	17
9 精神障がいを理解しよう	19
10 高次脳機能障がいを理解しよう	21
11 補助犬について	22
12 会議・講演会等における障がい者への配慮	23
13 障がい者施設からの優先調達について	24
14 相談支援の窓口	26
15 職員の研修について	27
16 市庁舎のバリアフリー設備	27



1 市の職員としての姿勢

障がいの有無や程度は、外見からでは必ずしも明らかではありません。障がいの有無に関わらず、誰に対しても相手の立場に立った接遇を心がけることが大切です。

そして、市民から支援を求められたときは、できる限りの対応を検討し、実行するようにしましょう。

1 市職員の行動指針(CS)を再確認しましょう。(次ページ参照)

障がいのある人は、特別な人ではありません。誰からも信頼される職員を目指し、プロとしてのおもてなしの精神をもって、相手のニーズに真摯に向き合う接遇を目指しましょう。

2 困っている様子の人を見かけたら一声かけましょう。

困っている様子の人を見かけたら、「〇〇〇課の〇〇〇と申します。何かお手伝いすることはありますか。」というように、所属や名前を明確にして、お手伝いできることがないか、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。

言葉が聞き取りにくいからといって、敬遠したり、分かったふりをするのはやめましょう。「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼される対応を心がけましょう。

4 プライバシーに十分配慮した対応をしましょう。

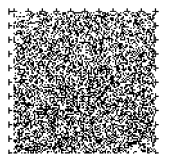
障がいの内容や程度などは、必要がないのに聞いたりしてはいけません。プライバシーに関わることを聞く必要がある場合でも、状況によって、場所を移動するなど十分配慮した対応をしましょう。

5 柔軟な対応を心がけましょう。

必要とされる支援は人それぞれです。臨機応変に柔軟な対応を心がけましょう。

6 職員一人ひとりが啓発の役割を担っていることを認識しましょう。

障がいに対する正しい理解が地域社会に浸透するよう、職員一人ひとりが啓発の役割を担っているという認識を持ちましょう。

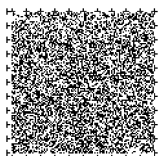


最高の市民満足度(CS)を目指した職員行動指針

■愛される職員になるための6つの行動指針

- 行動指針Ⅰ 心のこもった、爽やかなあいさつを心掛けましょう
- 行動指針Ⅱ わかりやすい言葉づかいを心掛けましょう
- 行動指針Ⅲ 積極的な声がけを心掛けましょう
- 行動指針Ⅳ お客様本位の行動を心掛けましょう
- 行動指針Ⅴ 清潔感あふれる身だしなみを心掛けましょう
- 行動指針Ⅵ 笑顔での電話対応を心掛けましょう

(2009年3月策定)



2 障害者差別解消法について

障がいを理由とする差別の解消を推進することにより、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を目指し、「障害者差別解消法」(2013年6月26日公布、2016年4月1日施行)が整備されました。

1 障害者差別解消法が定める「障がいを理由とする差別」とは

障がいを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為(不当な差別的取扱い)をいいます。

また、障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮(合理的配慮)を行うことが求められます。

こうした配慮を行わないことで、障がいのある人の権利利益が侵害される場合も、差別に当たります。

(1)「社会的障壁」とは

障がいのある人が、日常生活や社会生活を送る上で、障壁となるようなものを指します。

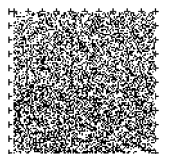
- ① 社会における事物(利用しにくい施設・設備、通行しにくい通路など)
- ② 制度(利用しにくい制度など)
- ③ 慣行(障がいのある人の存在を意識していない慣習・文化など)
- ④ 観念(障がいのある人への偏見など)

(2)「不当な差別的取扱い」の例

- ・ 障がいがあることだけを理由に契約を断られた。
- ・ 障がいを理由に参加を断られた。
- ・ 車いすを使用しているという理由で、入場を断られた。

(3)「合理的な配慮(合理的配慮)をしないこと」の例

- ・ 聴覚に障がいのある人がいると伝えたのに、必要な情報が音声でしか伝えられなかった。
- ・ 視覚に障がいがあることを伝えていたのに、書面だけ渡され、読み上げをしてもらえなかった。



2 障がい者差別の禁止について

障害者差別解消法では、国や地方公共団体等及び民間事業者は合理的配慮をすることを義務付けています。

	国・地方公共団体等	民間事業者
不当な差別的取扱い	禁止	禁止
合理的配慮	法的義務	法的義務

※2024年4月から合理的配慮の提供が民間事業者にも義務づけられました。

次のような内容は、「不当な差別的取扱い」には当たりません。

- ・ 障がいのある人を障がいがない人と比べて優遇する取扱いをすること。
- ・ 障がいのある人に対する合理的配慮の提供について、障がいがない人と異なる取扱いをすること。
- ・ 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がいのある人に障がいの状況等を確認すること。

3 「障がい者」の定義

この法律でいう「障がい者」とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む。)その他の心身の機能の障がいがある人であって、障がいおよ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と定義されています。「障がい者」とは、障がい者手帳の交付を受けている人に限定されるものではありません。

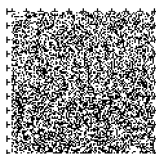
行政機関等における障がいを理由とする差別の禁止について

※以下、障害者差別解消法の該当条文を抜粋

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者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つた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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。



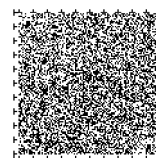
4 「豊後高田市手話・点字等障がいの特性に応じた多様なコミュニケーション条例」について

豊後高田市では、障がいの有無に関わらず、意思疎通や情報の取得がしやすい環境をつくり、誰もが安心して暮らせるよう、「豊後高田市手話・点字等障がいの特性に応じた多様なコミュニケーション手段の普及及び利用促進に関する条例」を制定しました(2020年3月19日)。

条例では、基本理念に基づいた市施策への協力を市民、事業者の役割として明記しており、市民、事業者、豊後高田市が一丸となって推進していくこととしています。

【市が取り組む施策】

- (1) 多様なコミュニケーション手段を学ぶ機会の提供に関する施策
- (2) コミュニケーション支援者の育成及び派遣に関する施策
- (3) 障がい者、コミュニケーション支援者等関係機関と協力した多様なコミュニケーション手段の利用に対する市民、事業者等への理解促進及び普及啓発に関する施策
- (4) 情報の発信、取得等多様なコミュニケーション手段の利用に当たっての環境整備に関する施策
- (5) 学校教育において多様なコミュニケーション手段の理解促進に関する活動及び多様なコミュニケーション手段を必要とする児童生徒等への学校生活における支援に関する施策
- (6) この条例の目的を達成するために必要な施策



3 肢体が不自由な人を理解しよう

手や腕(上肢)、足や脚(下肢)、体幹に障がいのある人は、その障がいの程度によって、文字を書くことや小さいものを仕分けす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ったりします。

移動においては、杖や装具などを利用して歩行する人や、車いすを使用する人もあり、障がいの程度や状況に応じた配慮が必要です。

1 肢体が不自由な人への配慮

(1)雨の日は、床が濡れたままにならないよう注意しましょう。

雨の日は、出入口付近を中心に床が濡れ、滑りやすくなります。下肢が不自由な人や杖を使用する人は歩行が不安定でとくに危険です。床が濡れていることに気づいたら速やかに拭き取りましょう。

(2)扉の開閉などのお手伝いを積極的に行いましょう。

肢体が不自由な人にとって、手動式の扉などの開閉は非常に困難です。通行の際には、扉を開き、手で押さえるなどのお手伝いをしましょう。

(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。

代筆で対応する場合は、本人の意思を確認してから行いましょう。

(4)下肢が不自由な人には、いすを用意しましょう。

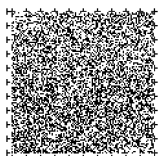
座る姿勢から立ち上がることが困難な人もいますので、ご希望を伺い、必要に応じていすを用意しましょう。

(5)上肢が不自由な人には、書類を持ち手のある袋に入れて渡しましょう。

上肢が不自由な人や杖を使用するなどして両手の自由がきかない人に書類を渡す際は、封筒などに入れて渡すだけでなく、持ちやすさに配慮し、必要に応じて持ち手のある袋などに入れて渡しましょう。

(6)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お手伝いをしましょう。

上肢が不自由な人などは、書類を押さえることが難しく、書きにくいことがあります。文鎮を用意したり、書類の端を押さえたりして、記入しやすくなるよう配慮しましょう。



2 車いすを使用する人への配慮

(1) ローカウンターを設置を積極的に進めましょう。

ローカウンターは車いすを使用する人が申請書等へ記入するのに便利だけでなく、車いすを使用する人と職員が同じ目線で話ができるため、相談などにも適しています。

なお、ローカウンターを設置がない部署においては、車いすを使用する人と同じ目線で話ができるよう姿勢を低くします。他の人の通行を妨げない場所で、ゆっくりと話ができるようにしましょう。

(2) パンフレット等の配架は車いすを使用する人の目線に配慮しましょう。

車いすを使用する人が見たり、手に取ったりすることができるよう、パンフレットなどを高い位置に配架するのは、できるだけ避けましょう。

車いすを使用する人が取りにくい様子があれば、「何かお探しですか。」「お取りしましょうか。」と積極的に声をかけ、お手伝いをしましょう。

(3) 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ょう。

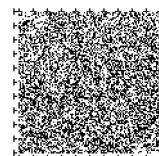
車いすを使用する人にとって、通路上などで待たなければならないときは、通行の妨げになっていないか気まずい思いをすることがあります。

できるだけ車いすを使用する人が待つためのスペースを確保するようにしましょう。

(4) 必要に応じて車いすを使用する人の移動をお手伝いしましょう。

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。

また、自動ではないドアの開閉は難しい場合が多いので、閉め切る必要がないときは解放するようにしましょう。



4 目が不自由な人(視覚障がい)を理解しよう

目が不自由な人といっても、見え方はさまざまであり、まったく見えないだけでなく、見える範囲が狭かったり、明るさや暗さに目が慣れなかったり、違う色に見えてしまったりします。それぞれの状況に合った対応が必要です。

1 視力や視野などに障がいのある人への配慮

(1)積極的な声かけをしましょう。

視覚に障がいがあると思われる人が困っていたり、支援を求めたりしているときは、「お困りですか。」「何かお手伝いしましょうか。」「(途中まで)一緒に行きましようか。」などの声かけをしましょう。ひと言が安心につながります。

☆声をかけるときは、「〇〇〇課の〇〇です。何かお困りですか。」のように名乗るようにしましょう。突然声をかけられても、誰からの声かわからず、困ってしまいます。

☆相手に十分説明をしないで、突然、腕を引いたりしてはいけません。

(2)状況を説明するときは、具体的にしましょう。

「あっち」「こっち」「そこ」「あそこ」と言われたり、指で指されたりしてもわかりません。方向は、「前」「後ろ」「左」「右」、距離は、「約〇〇メートル先」「あと〇〇歩くらい」と具体的に説明しましょう。

時計に見立て、「〇時方向です。」という説明方法もあります。

(3)トイレの案内の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できず、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、ご本人の意向を確認しましょう。

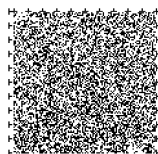
※多目的トイレは広いため目が不自由な人にとって使いにくい場合があります。

☆豊後高田市では多目的トイレ内に音声案内装置の設置を進めています。

市庁舎、健康交流センター花いろ、昭和ロマン蔵(東小蔵)に設置しています。

(4)書類などは読み上げをしましょう。

読み手の判断で要約をしたり、一部を省略したりすると、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。



(5)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。

代筆で対応ができないサインなどは、厚紙や定規を用いて、記入欄の下部を示すと記入しやすくなります。

(6)通知や印刷物の文字は12ポイント以上にしましょう。

小さい文字を読むことが難しい人がいますので、通知や印刷物の文字は、原則として12ポイント以上で作成しましょう。

汎用のシステムを使用している場合で、対応が難しい場合は、求めに応じて文字を拡大したものを作成しましょう。

(7)「音声コード(SPコード)」を付けましょう。

視覚に障がいのある人が音声で情報を得るための手段として、音声コード(SPコード)を文書に付す方法があります。申し出がある場合や市の刊行物などは、積極的に導入しましょう。

視覚障がいのある方には、手帳等級に応じ、音声コード(SPコード)を読み取って読み上げる装置を給付する制度があります。(日常生活用具給付事業)

■音声コード(SPコード)

音声コード(SPコード)を作成するためには専用のソフトが必要です。社会福祉課では、ワード2013に組み込むタイプのインストールCDを備えています。また、音声コード(SPコード)の作成方法は、「ファイルサーバー共通:社会福祉課:【音声コード(SPコード)の作成方法】」のフォルダ内にデータがあります。ご不明な点がありましたら社会福祉課障がい福祉係へお問い合わせください。

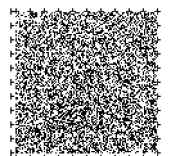
(8)点訳資料を準備しましょう。

視覚に障がいのある人が参加することがわかっていたり、不特定多数の集客が見込まれるイベントなどは、プログラムなどを点訳したものを数部準備するとよいでしょう。

点字サークルが定期的に活動しています。十分な時間的余裕を設けたうえで、資料の点訳について相談してみましょう。

■「市報の点訳・音訳」について

市報の点字版、音声版は、各サークルのご協力で作成し、社会福祉課で無料配布(郵送)を行っています。



■市ホームページのテキスト化

ホームページの内容は、画像データをそのまま貼り付けたりすると、視覚障がい者が利用する音声ソフトでは解読できません。ホームページを編集する際は、情報をなるべく文字として認識できるようにするとともに、写真などの画像にも見出しやコメントを入れるなどして、イメージができるよう配慮が必要です。

2 目が不自由な人の誘導

誘導の際は、「白杖をさわらない」、「白杖の反対側で誘導する」、「障がい者の後方を歩かない」ことが基本です。身長の高さによって、肘か肩につかまってもらいます。相手より一歩前に立ちます。左右に曲がる時や段差や坂道があるときは、事前に声を出して伝えましょう。

(例)「あと5mで、下りの階段があります。」

「この先、5cmくらいの段差があります。」

白杖(はくじょう)

白杖は、目が不自由な人が持ち、障害物から身体を守ったり、段差や溝を発見したり、周囲の人に目が不自由であることを知らせ、支援を受けやすくするなど大切な役割があります。

3 色覚に障がいのある人への配慮

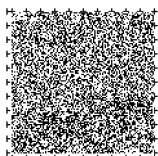
色覚に何らかの障がいのある人は、全国で300万人以上いるといわれています。豊後高田市の人口に置き換えると、約600人となります。色で識別することで表現はわかりやすくなりますが、色だけで情報提供すると、色覚障がいのある人が、判断することができなくなります。

(1)色だけに頼った情報提供はなるべく避けるようにしましょう。

色がない場合でも理解できるデザインにし、内容をよりわかりやすくするために補助的に色を添えることを基本にしましょう。白黒のコピーをしても判断できるかが、ポイントです。

(2)色を文字で表示するなど工夫ができます。

新規申請は「黄」、継続申請は「青」など紙の色を変えている場合は、「きいろ」「あおいろ」と文字を入れ判別できるようにしましょう。



(3)色の選び方や色の組み合わせ方に配慮を加えると見やすくなります。

「色づかいのポイント」をまとめてあります。印刷物の作成などの参考にしてください。

色づかいのチェックポイント

引用:「カラーバリアフリー色使いのガイドライン」(神奈川県福祉部地域福祉課)

色の選び方

- 赤は濃い赤を使わず、朱色やオレンジを使う。
- 黄色と黄緑は赤緑色覚障がいの人にとっては同じ色なので、なるべく黄色を使い、黄緑は使わない。
- 暗い緑は赤や茶色と間違えるので、青みの強い緑を使う。
- 青に近い紫は青と区別できないので、赤紫を使う。
- 細い線や小さい字には、黄色や水色を使わない。
- 明るい黄色は白内障では白と混同するので使わない。
- 白黒でコピーしても内容を識別できるか確認する。

色の組み合わせ方

- 暖色系と寒色系、明るい色と暗い色を対比させる。
- パステル調の色どうしを組み合わせない。

文字に色をつけるとき

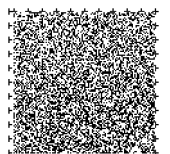
- 背景と文字の間にはっきりとした明度差をつける。
- 線の細い明朝体ではなく、線の太いゴシック体を使う。
- 色だけでなく、フォント、太字、イタリック、傍点、下線、囲い枠など、形の変化を併用する。

グラフや概念図

- 区別が必要な情報を、色だけで識別させない。
- 明度や形状の違いや文字・記号を併用して、色に頼らなくても情報が得られるように工夫する。
- 白黒でも意味が通じるように図をデザインし、色はその後で「装飾」としてつける。
- 色名だけで対象物を指し示さない。
- 凡例にはなるべく色名を記入する。

その他

- 申請書などを色分けする場合には、用紙に色名を記載する。



5 耳が不自由な人(聴覚障がい)を理解しよう

耳が不自由なことは、外見からわかりにくく、支援を受けにくい障がいのひとつです。「耳が不自由な人」といっても聞こえ方はさまざまで、先天性聴覚障がい者・中途失聴者・難聴者などそれぞれに合わせた多様なコミュニケーション方法があります。

1 耳が不自由な人とのコミュニケーションの方法

人によって、障がいの内容や程度が異なります。ご希望のコミュニケーションの方法を伺いながら状況に合った対応をしましょう。

【手話】	耳が不自由な人とのコミュニケーションの方法としてよく知られています。手や指の動きだけでなく、顔の表情、体の動きを使って伝えます。落ち着いて意思や感情を伝え合うことができます。
【筆談】	メモ用紙などに筆記具で文字を書いて伝え合う方法です。文章は、簡潔に伝えます。伝えるポイントを押さえましょう。※筆談が苦手な人もいます。
【読話】 (口話)	相手の口の動きを見て内容を読み取ります。正面から、口の動きを「大きく」「ゆっくり」「はっきり」伝えます。「いす・りす」など口の動きが同じで、意味の違う言葉があるので、ジェスチャーや紙に書いて伝えます。正しく伝わっているか、相手の様子を見ながら確認しましょう。

手話や筆談、口話などさまざまなコミュニケーションの方法がありますが、顔の表情やうなずきなどで気持ちを表し伝えることが大切です。

2 耳が不自由な人への配慮

(1)最適なコミュニケーションを選択しましょう。

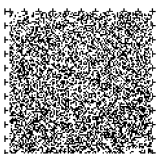
市役所の手続きは、正確な情報のやりとりが求められるため、相手の状況を確認し、最適なコミュニケーションを選択しましょう。

(2)難聴者に対しては、わかりやすい話し方を意識しましょう。

軽度から重度までさまざまですが、音声での会話が可能な場合は、ゆっくりわかりやすい話し方を意識し、音量などが適切か確認しましょう。また、補聴器を使用している人の場合でも、大事な内容を伝えるときは、メモに書いて渡すなど工夫をしましょう。

(3)筆談は簡潔にわかりやすく伝えましょう。

筆談をするときは、簡潔にわかりやすく伝えるようにしましょう。日常ではあまり使わない単語や漢字を多用せず、漢字を使う場合には、できるだけふりがなを付けましょう。



※筆談が苦手な人もいます。手話でのコミュニケーションが可能な場合は、毎週火曜日、社会福祉課内に手話相談員(手話通訳者)がいることをご案内ください。

手話相談員(手話通訳者)の設置

曜日:火曜日(祝祭日、年末年始を除く)

時間:午前9時30分から午後5時まで

場所:本館1階 社会福祉課内(内線1309)

形態:県聴覚障害者協会から派遣される資格保持者

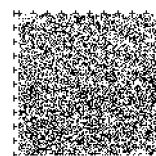
※参加者から事前に手話通訳等の要望がある場合、事業の性格上必要な場合、または不特定多数の集客が予想されるような式典・大会、講演会などに、手話通訳者や要約筆記者を派遣することができます(予算は社会福祉課で措置しています)。派遣を依頼したい場合は、なるべく早めに社会福祉課までご相談ください。

『今まで聴覚障がい者は参加したことがないから、手話通訳者はいなくても大丈夫』という発想はやめましょう。聴覚障がいのある人は、手話通訳や要約筆記などの支援がなく、分からないので参加していなかったのです。だれでも参加でき、理解できるよう配慮することが必要です。

(4)通知や印刷物に電話以外の通信手段も入れましょう。

通知や印刷物には、電子メールのアドレスやFAX番号を記載しましょう。

電話以外の通信手段として、電子メールやFAXがあります。可能な限り、通知や印刷物には電子メールのアドレスやFAX番号を記載しましょう。



6 内部障がいを理解しよう

身体障がい者手帳では、「心臓、腎臓、呼吸器、膀胱、直腸、小腸、肝臓、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい」の総称を内部障がいとしています。

内部障がいは、外見からは障がいがあることがわからないので、周囲の理解と配慮が大切です。

1 内部障がいのある人への配慮

(1)風邪などをひいているときは、マスクを着用するなど、感染防止の措置をとるようにしましょう。障がいによる影響のため、体力が低下し、風邪などにかかりやすくなります。また、風邪などにかかった場合は、症状が重くなることもあります。対応する職員が風邪などをひいているという認識がある場合は、マスクを着用するなど、感染防止の措置をとるようにしましょう。

(2)相手の体調を考慮した対応をしましょう。

ハート・プラスマーク、ヘルプマーク、ヘルプカードなどの提示により、内部障がいがあることを示している人や呼吸が苦しそうな様子の人などに対しては、いすに座っていただく等、落ち着いてから対応をするようにしましょう。

(3)周囲に理解を求めるケースもあります。

内部障がいがあることを示している人の近くで喫煙をしている人を見かけたときは、所定の場所へ移動をしてもらうなどの対応が必要です。



ハート・プラスマーク



ヘルプカード



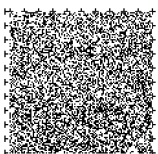
ヘルプマーク

2 透析者について

(1)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回に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きませんので、尿が出ず、体外に水分や不要物を排出することができないため、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。



(2)災害時には適切な対応が求められます。

災害時には、適切な透析を受けられるまでに時間がかかる場合があります。透析者の食事管理などが非常に大切になります。

【主な内容】

- ① 果物類、根菜類、豆類は避ける。
- ② 塩分をできるだけ摂らないようにする。とくに、カップ麺やスナック菓子などの高塩分食品は避ける。
- ③ 糖尿病の場合などは、糖分の摂取にも注意をする。
- ④ 飲水量を制限する。※食事は必ず摂る。
- ⑤ 携行医薬品の確実な服用を促す。
- ⑥ 透析施設への通院などに配慮する。状況によっては、緊急車両の手配をする。

3 オストメイトについて

(1)オストメイトとは

オストメイトとは、産まれたときから肛門がない人や大腸・直腸・ぼうこう等の病気の治療や、交通事故などのけ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いるので、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。

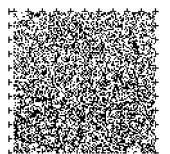
ストーマがあるため、通常の便器では排泄しにくいことから立ったまま、排泄処置できるものが多目的トイレに設置されるようになりました。

オストメイトは外見から障がいがあることがわからないので、多目的トイレを利用していると驚かれたり、注意をされたりすることがあり、困っています。多目的トイレの利用者を外見だけで判断することがないようにしましょう。

(2)オストメイト対応設備について

オストメイト対応トイレには、必要な設備が設置され、入口にはオストメイトマークが掲出されています。

市庁舎の「多目的トイレ」にはオストメイト対応設備が設置されています。



7 知的障がいを理解しよう

知的障がいは、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状態をいいます。

1 知的障がい者に対する接し方の基本的な姿勢

知的障がい者の中には、支援者を伴って来庁する場合がありますが、本人と話をすることが基本です。必要に応じて、支援者を通じて十分なコミュニケーションに努めるなど、本人の意思を尊重した対応を心がけましょう。

2 知的障がい者に対する配慮

(1) 具体的でわかりやすい言葉で説明しましょう。

「あれ」「これ」「それ」などの曖昧な表現を避け、わかりやすく、具体的な言葉で説明してください。

(2) 相手のペースに配慮し、簡潔に話をしましょう。

相手の様子を見て、やさしい口調で、簡潔に話をすることが大切です。

情報が多すぎるとわかりにくくなるので、重要なことを明確にして話をするようにしましょう。

(3) 言葉での説明以外の方法を使うことで理解を助けます。

言葉での説明だけでなく、大切なことは紙に書いたり、絵や図を使ったり、実物を見せるなどするとわかりやすくなります。

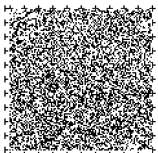
重要なことを紙に書くときは、日付や時間、場所など具体的なものを示すようにしましょう。

(4) 相手の人格を尊重した対応をしましょう。

相手の年齢に合わせた話し方を心がけ、失礼な言動にならないようにしましょう。

(5) 必要に応じて通知や印刷物などにふりがなをつけましょう。

通知や印刷物などには、ふりがなをつけ、写真や絵、図などを用いてわかりやすい内容にしましょう。



8 発達障がいを理解しよう

発達障がいとは、広汎性発達障がい(自閉症、アスペルガー症候群)、学習障がい(LD)、注意欠陥多動性障がい(ADHD)などの脳機能障がいで、低年齢期に発生するといわれていますが、近年では大人になるまで発達障がいに気付かず、社会に出てから診断を受け自覚するケースが増えています。

人間関係の構築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がいです。

1 広汎性発達障がい(自閉症、アスペルガー症候群)について

他人との交流が苦手なコミュニケーションが上手にできない、行動にこだわりがあることなどが特徴の障がいです。

(1)相手のペースに合わせて話をしましょう。

たくさんのことを一度に話さず、簡潔に順を追って話をしましょう。

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。

わかりやすいメモのポイント

- ・曖昧な表現、遠回しな表現を避ける。
- ・箇条書きにする。
- ・文を避け、「→」などを使い、わかりやすくする。
- ・大事なところは蛍光ペンなどで区別する。
- ・(人によって)漢字を使って適切に表現する。

(例)「休み」を「欠席」と表記する。

休養や、欠席など複数の意味を併せ持つ「休み」という表現は、「欠席」と表した方が良い場合があります。

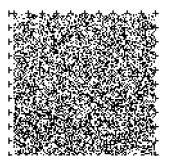
(2)自分の気持ちをうまく伝えられず悩んでいることがあります。

自分の意思を伝えることが苦手な人もいます。相手がリラックスして話ができるようにし、丁寧に対応しましょう。

とくに、「いやです」と一言が言えないことがあるので、一方的な説明にならないよう、相手の様子を見ながら順を追って対応をしましょう。

2 注意欠陥多動性障がい(ADHD)について

気持ちがそれやすく、衝動的な行動をとってしまう障がいです。周囲が気になってしまう様子ときは、静かな場所に移動するなど工夫をしましょう。

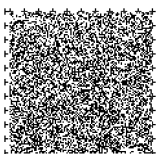


3 学習障がい(LD)について

読み、書き、計算など特定の分野が苦手な障がいです。印刷物を渡すだけで終わるのではなく、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。

窓口案内での取組み例

- 複雑な案内方法をシンプルにする。
- 表現は簡潔に、文字は大きく表示し、漢字にふりがなを付ける。



9 精神障がいを理解しよう

精神障がいとは、意識、感情、行動などに障がいがあり、社会生活を送ることに困難を伴う障がいです。目に見えない障がいであり、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。

1 意思をうまく伝えられない人に対する配慮

(1)相手の伝えたいことをゆっくり聞きましょう。

戸惑いの様子が見受けられた場合は、声をかけ、来庁の目的などについて、順を追って聞きましょう。

その際、相手の話のペースを無視して、一気に話をすると、不安を感じ、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には、必ず本人の意思を確認しましょう。

書類への記入に戸惑っている様子を見かけたときは、丁寧に説明をしましょう。代筆等をする場合は、本人の意思を確認し、承諾を得て進めましょう。

(3)説明は具体的に行い、必要に応じてメモを渡すなどの工夫が大切です。

説明をするときは、曖昧な表現を避け、具体的に話をします。その際、見本となるものやイラスト、図などを使って説明ができるとよいでしょう。また、大切なことは、必要に応じて紙に書くようにしましょう。

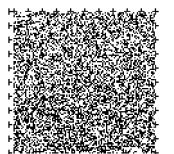
(4)対応中の職員間の会話は誤解を招かないよう十分注意をしましょう。

対応中や対応直後の職員間の会話に対し、「噂をされている」「批判をされている」と被害的に受け止め、悩みを増幅してしまう人もいます。

窓口で、笑って話をするなど誤解を受けるような言動は慎むようにしましょう。

(5)手続きの進捗状況などを明確にしましょう。

手続きが終了した際には、その手続きが完了しているのか、他の手続きが改めて必要なのか、明確に伝えましょう。また、窓口までお越しいただいているという気持ちを大切にしましょう。



2 対応が困難な状況が生じる場合について

応じることが困難な主張を繰り返し、大声を上げたり、通常の業務に支障を来すほど繰り返し説明を求めたりするような事例があります。即効性のある対処法はないので、組織的な対応を図っていく必要があります。

(1) しっかり理由を聞く。

応じることが難しい内容だからといって話を中途半端に聞くことはせず、市民の意見として必ず上司に報告しましょう。

(2) 一人で対応しない、一人で判断しない。

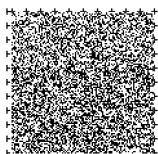
一人で対応せず、複数の人数で対応することを基本とします。また、一人で判断せず、組織的な対応を心がけましょう。

(3) 情報共有を図る。

情報共有を上司や同僚と図り、説明に矛盾が生じないように一貫した対応を図ることが重要です。

(4) 状況に応じて、一定のルールを作り、事前に伝える。

状況に応じて、「1回の相談は、30分以内にする。」「1日1回の電話で対応する。」など可能な範囲でルールを作り、事前に伝えます。



10 高次脳機能障がいを理解しよう

高次脳機能障がいは、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がいです。

周囲に見えない障がいであるため、誤解を招きやすく、悩みを抱えている人が多くいます。また、障がいの原因となる病気や事故の関係で、家族が相談や手続きで来庁するケースがありますが、今までの生活が一変し、最も不安や悩みを抱えている時期に重なりますので、相手の立場に立った対応が必要です。

1 日常生活を妨げる高次脳機能障がいの症状例

- (1)新しいことが覚えられない。
- (2)話をすることや言葉の理解が難しい。
- (3)今までできた計算や漢字の読み書きができない。
- (4)集中力の欠如や注意が散漫になる。
- (5)気分が一定でなく、ささいなことでも泣いたり、怒ったりしてしまう。

2 高次脳機能障がいの人の接し方

(1)明るく穏やかな表情でゆっくり対応しましょう。

内容を理解したり、話をしたりするのに時間がかかる場合がありますので、ゆっくり丁寧な対応が必要です。また、たくさんのことを一度に言われるとわからなくなってしまうこともありますので、ポイントを絞って話をすることが大切です。

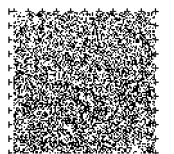
とくに、高次脳機能障がいの人の中には、以前は簡単に理解できたことができなくなってしまうことで、深く悩んでいる人もいますので、十分な配慮を心がけましょう。

(2)必要に応じてメモを渡すなどの工夫が大切です。

新しいことが覚えられないなどの記憶障がいのある人もいます。大切なことは、必要に応じて紙に書くようにしましょう。

(3)代筆や補助は本人の意思を尊重しましょう。

以前は簡単にできたことができなくなることで深く悩んでいる人もいます。補助をすれば簡単に手続きができる場合でも、必ず、本人の承諾を得てから対応をしましょう。



11 補助犬について

補助犬は、目や耳、手足に障がいのある人の生活をお手伝いする、「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」の総称で、特別な訓練を受けています。

1 補助犬について知ろう

盲導犬

目が不自由な人が安全に街中を歩けるように、支援します。
胴体にハーネス(胴輪)をつけているのが特徴です。

聴導犬

耳が不自由な人に代わって音を聞き、それを知らせます。
車のクラクションやドアチャイムの音、非常ベルなどを教えます。

介助犬

手足が不自由な人に代わって、落とし物を拾ったり、
ドアを開けたり、スイッチを押したりします。着替えも手伝います。

2 補助犬の受け入れについて

(1)補助犬を気持ちよく受け入れましょう。

身体障害者補助犬法では、国や地方公共団体などが管理する公共施設や公共交通機関、不特定多数の人が利用する商業施設や飲食店などに補助犬の受け入れを義務付けています。

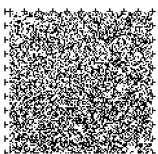
宿泊施設が、盲導犬の受け入れについて、拒否または、即答を避けるなどしたため、障がい者のスポーツ大会が中止になるなど補助犬に対する認識不足を発端としたトラブルが発生しています。

日頃から、すべての職員が正しい認識を持ち、適切に対応できることが大切です。

(2)補助犬を受け入れる設備では次のことに留意しましょう。

補助犬の同伴を受け入れる際、他の来庁者から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受け入れ義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行っていることを説明し、理解を求めましょう。

もし、補助犬が通路をふさぐなど、周囲が困る行動をしている場合は、そのことを補助犬ユーザーにはっきりと伝えましょう。



12 会議・講演会等における障がい者への配慮

1 参加者の申込みにおける配慮

事前に参加の申込みを受けるときは、手話通訳や要約筆記、車いすを使用する人のための席などの配慮が必要か、事前に確認しましょう。

2 会場内の導線の確認

会場の参加者の導線について確認し、車いすを使用する人や目の不自由な人への導線に注意を払います。また、講演者などに障がいのある人がいる場合は、舞台までの導線も併せて確認が必要です。

3 会場の設営の際の注意点

いすを外すことができる場合、車いすを使用する人のためのスペースを確保します。手話通訳や要約筆記がある場合は、手話通訳者や要約筆記者の場所も用意します。

4 資料の準備

視覚に障がいのある人が参加することがわかっていたり、不特定多数の集客が見込まれるイベントなどは、プログラムなどを点訳したものを数部準備するとよいでしょう。点訳については、点字サークルが定期的に活動しています。十分な時間的余裕を設けたうえで、資料の点訳について相談してみましょう。

5 手話通訳・要約筆記について

・手話通訳とは

話し言葉を手話にかえたり、手話を音声による話し言葉にかえ、耳が不自由な人とのコミュニケーションをつなぎます。

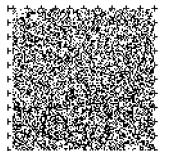
・要約筆記とは

紙、パソコンなどを使って話し言葉を文字にかえて伝えます。

【再掲】

参加者から事前に要望がある場合、事業の性格上必要な場合、または100人以上の不特定多数の集客が予想されるような式典・大会、講演会などに、手話通訳者や要約筆記者を派遣することができます(予算は社会福祉課で措置しています)。派遣を依頼したい場合は、なるべく早めに社会福祉課までご相談ください。

『今まで聴覚障がい者は参加したことがないから、手話通訳者はいなくても大丈夫』という発想はやめましょう。聴覚障がいのある人は、手話通訳や要約筆記などの支援がなく、分からないので参加していなかったのです。だれでも参加でき、理解できるよう配慮することが必要です。



13 障がい者施設からの優先調達について

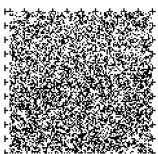
市内には、障がいのある人が自立した生活を送ることができるよう支援や訓練などのサービスを提供する施設が、7カ所あります。(2026年4月現在)

それぞれの施設では、創意工夫のもとに利用者が清掃や部品組立作業などの役務の提供や、野菜やクッキー、小物といった物品の生産などを行うことで、就労訓練とともに賃金(工賃という。)の配分による経済的な自立支援にもつなげています。

国においては、国や地方公共団体からの発注を促進するため、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等に関する法律(障害者優先調達推進法)を、2013年4月に施行しました。本市においても毎年度調達方針を策定のうえ市ホームページに公開し、障がい者施設が供給する物品等に対する需要増進を図っています。

市において、作業の外部委託や物品購入などを検討する際は、市内の障がい者施設から調達できるものがないか確認していただき、可能な限りの発注をお願いします。

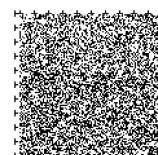
なお、市の調達方針をもって、契約規則にある随意契約等の定めが適用除外になるものではありませんので、発注にあたっては注意が必要です。



市内障がい者施設における提供可能物品及び役務

2026年4月現在

施設名	提供可能な物品	提供可能な役務
ひまわり苑	野菜、クッキー	農家委託作業(収穫・除草等)、公園管理、自動車部品・工業製品の組立、戸別配送(日用品、食品等)
高田みづほ園	白ネギ、落花生(塩煎・素煎)	除草作業、戸別配送(日用品・食品等)
コスモス	食パン、菓子パン、クッキー	シール貼り、袋詰め
八光園	わらじ	自動車部品・電子機器組立、包装機材再生、ミシン作業
いちよの森	野菜	自動車部品組立、除草、農作業、工業用ゴム製品のバリ取り
大樹	印刷(名刺・チラシ・ポスター・封筒)、オリジナルTシャツ等のオリジナルプリント商品の受注(10枚～)、Tシャツのインターネット販売	清掃、除草、シール貼り、自動車部品組立、箱折り、野菜の袋詰め
ワークセンター レインボウ	—	リサイクル資材分別・収集、一般廃棄物収集・運搬、除草、農作業、家屋片付、家電処理



14 相談支援の窓口

障がいのある人はもとより、家族や関係者の方は、それぞれの障がいで生活上の様々な課題に直面します。市民と接することの多い職員のみなさんは、そんな困り事の相談を受ける機会もあると思います。

そんなとき、どんなことで困っているのか、それを解決するためにはどんな方法があるのか、一緒に考え、改善のための方法を見つけられるように、社会福祉課で相談を受け付けるほか、専門的な知識を持った相談支援専門員がお手伝いする窓口を設けています。相談は無料です。障がいで困り事を抱えている方には、下記の窓口につなぐことが課題解決の近道になることもあります。ケースに応じてご意向も確認しながら対応するようにしましょう。

【市から委託している相談支援事業所(2カ所)】

■ひまわり障がい者相談支援センター

- ・所在地:豊後高田市西真玉2077-3(ひまわり苑内)
- ・TEL:0978-23-4111
- ・FAX:0978-23-4101

■みづほ障がい者相談支援センター

- ・所在地:豊後高田市呉崎760-8(高田みづほ園内)
- ・TEL:0978-25-8223
- ・FAX:0978-25-8287

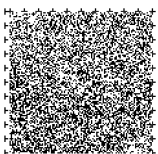
【相談支援事業所による定例相談会】

毎月第2木曜日は、定例の相談日です。

- ① 9:30~10:30 高田庁舎
(相談員:みづほ障がい者相談支援センター)
- ② 11:00~12:00 香々地公民館
(相談員:みづほ障がい者相談支援センター)
- ③ 13:30~15:30 ひまわり苑(市内西真玉)
(相談員:ひまわり障がい者相談支援センター)

※電話での相談は、随時受け付けています。

※休日などで相談日に変更される場合があります。毎月市報の「みんなの掲示板」に日程を掲載していますので、ご覧ください。



15 職員の研修について

職員一人ひとりが障がい者に対して適切に対応し、また、障がい者およびその家族その他の関係者からの相談に的確に対応するため、法令などの趣旨をはじめ障がい者を正しく理解するための各種研修等を実施します。

1 職員研修計画について

障害者差別解消法の理念・趣旨を正しく理解し、職員対応要領を踏まえた適切な対応が図られるよう、職員研修を実施します。

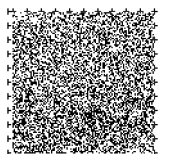
2 手話を体験しませんか

市役所の窓口では、聴覚障がいのある人とのコミュニケーションが必要となることがあります。手話は、多くのろうあ者が表現するコミュニケーション手段であり、職員があいさつや簡単な単語だけでも手話をできると、大きな安心と信頼につながります。

そこで、市役所では、職員を対象に初歩的な手話などを楽しく学習できるよう、庁内掲示板等を活用し、手話体験の機会を設けています。

16 市庁舎(高田庁舎)のバリアフリー設備

- 多目的トイレ・・・本館1階・2階・3階・4階、別館1階
※すべてオストメイト・音声案内に対応
- 障がい者専用駐車場・・・本館側(3台)別館側(1台)
※大分県では、「大分あったか・はーと駐車場利用証」を交付しています。
比較的重度の障がいのある人をはじめ、介護を要する高齢者や妊産婦にもご利用いただけます。詳しくは、北部保健所豊後高田保健部まで(0978-22-3165)
- 市議会傍聴者用車いすリフト・・・4階
- 車いす、歩行器の貸出し・・・1階
(本館側と別館側両方に配置。庁内でご自由に使えます)
- 手話相談員(手話通訳者)の設置・・・1階(社会福祉課)
 - ・曜日:火曜日(祝祭日、年末年始を除く)
 - ・時間:午前9時30分から午後5時まで



『障害』と『障がい』、どっちが正しいの？

『害』という漢字そのものに負のイメージがあることから、『障がい』と表記する機会が増えています。

法律ではひらがなを用いることはありませんが、大分県などでは、なるべく『障がい』と表記するように内部で取り決めをしています。

豊後高田市でも大分県の例にならって、

①法律用語や固有名詞などには『障害』・『障害者』

②上記以外はなるべく『障がい』・『障がい者』

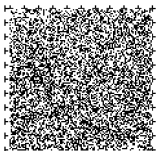
と表記するようにしています。あまりこだわりすぎる必要はありませんが、参考にしてください。

よく『障がいを持っている』とか『障がいをお持ちの方』という表現を使いがちですが、社会福祉課ではなるべく『持つ』という表現は使わずに、『障がいのある』とか『障がいのある方』とするように心がけています。

障がいは、それぞれが持って生まれたものではなく、社会的な障壁によりやむなく「障がい」となっている、という考え方に基づくものです。

最近では、『障がい者』という言葉そのものを見直そうという動きも見られます。

いずれにしろ私たち職員は、日ごろから「障がいを理解し、配慮する」ということを持ち続けることが大切です。



発行・編集 : 豊後高田市 総務課・社会福祉課

策定 : 2016年4月

(2026年4月最終改訂)

(※このサポートブックは藤沢市職員サポートブックを参考に作成しております。)

