

「障がいのある方への者配慮マニュアル」に係る 県内障がい者団体からの主な意見への対応

○ 主要意見とその対応

1 (一財) 岐阜県身体障害者福祉協会

- ・ 「差別事例」→「差別等事例」、「配慮や工夫事例」→「配慮や工夫が必要な事例」等文言を統一すること。
- ・ 聴覚障がいの具体的事例について、「筆談が通用しない」と断定表現で記述されているが、「筆談が通用しない場合もある」といった表現に修正したほうがよい。

■ご意見を踏まえて文言等を統一。

○具体的な事例

- ・ 表題については、すべて「差別等事例」「配慮や工夫が必要な事例」に統一。

○具体的な事例（聴覚障がい）

- ・ 聴覚障がいのある人といっても、手話を第1言語としている方の中には筆談が通用しない場合もあることをわかってもらいたい。

2 (一社) 岐阜県視覚障害者福祉協会

- ・ 「コミュニケーションの留意点」の「こちらから声をかける」の項目の中に「さしさわりがなければ、本人の氏名を呼称していただくことが適切である」を加えること。
- ・ 「代読」に加えて、「代筆」も加えること。
- ・ 合理的配慮の事例について、追加提示。

■ご指摘どおり修正。

■ご指摘どおり「代筆」を追加。

■合理的配慮については、主な事例を挙げているものであるため、今回提示いただいた事例はマニュアルには掲載しないが、事例の一つとして県のデータベースには追加。

○コミュニケーションの留意点

- ・ 時には、差し障りがなければ、本人の氏名を呼称していただくことが適切です。

○コミュニケーションの留意点（点字と音声）

- ・ 補助者による代読（代筆）やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、

3 (一社) 岐阜県聴覚障害者協会

- ・ 「介助の人や手話通訳の人等には、応対に行き詰った時に助言を求めるようにします。」とあるが、通訳の立場であり、助言をする立場にはない。
- ・ 「手話」の説明についての記述の修正。
- ・ 「指文字」については、年輩の方の中には指文字がわからない人がいるので、配慮が必要。
- ・ 窓口等の対応について、「手話での対応を求められた場合には、面倒がらずに県設置通訳者に

連絡します。」の文章を追加。

- ・ 手話について、文章だけではわからないため、簡単なあいさつの絵を入れてほしい。
- ・ 「言語障がいのある人は、その原因によって聴覚障がいを伴う場合があります。」という文章は必要ない。
- ・ 「庁内での案内」の配慮項目について、筆談ありきの書きぶりであるが、筆談で通じない場合の対応も示すべき。

■ご意見を踏まえて文言を修正。

■手話の説明について記述を修正。

■指文字の説明の中で、指文字をわからない人もいる旨記述を追加。

■手話の簡単なあいさつの絵を追加。（あわせて、指文字、点字の図も参考に追加）

■削除指摘のあった文章を削除。

■筆談での対応に加え、手話通訳の対応についても追加。

○対応の心構え

・ 介助の人や手話通訳の人等にではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。

○（様々なコミュニケーション方法）手話

・ 手話とは、手指の形や表情、体の向きなどを使って表現し、目で視る言葉です。

○（様々なコミュニケーション方法）指文字

・ ただし、聴覚障がいのある人の中には、指文字の分からない方もいらっしゃいますので、配慮が必要です。

○来客・窓口対応

・ 手話での対応を求められた場合には、速やかに県設置手話通訳者に連絡します。

○庁内での案内

・ 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、簡易筆談器などを用意しておきます。また、手話での対応を求められた場合には、速やかに県設置手話通訳者に連絡します。

4 （特非）ぎふ難聴者協会

- ・ 「UDトーク」というスマホの音声認識アプリがあり、難聴者への説明時に有効。「様々なコミュニケーションの方法」について、音声だけでなく、文字変換ソフト付きスマートフォン、タブレット等での会話も追加してほしい。
- ・ 「様々なコミュニケーションの方法」について、要約筆記者による通訳というのも追加してほしい。
- ・ 読話で相手の口の形を見ると、よく知らない人は顔を見られているということで意識過剰に反応される。
- ・ 役所の窓口等での呼び出しについて、スピーカーや職員による口頭呼び出しではなく、電光掲示板等で知らせるようにしてほしい。
- ・ 「コミュニケーションの留意点」に関して、できるだけ小さい部屋での静かな環境でのコミュニケーションが大切。
- ・ 「コミュニケーションの留意点」に関して、話す時は、本人の正面を見て口をなるべく見せなるべくゆっくり、はっきり、比較的大きな声で（過度にならず）話しかけてほしい。

■「様々なコミュニケーションの方法」に新たに「音声変換システムの活用」を追加。

- 「様々なコミュニケーションの方法」に新たに「要約筆記」を追加。
- 読話をするために口元を見つめていらっしゃる方への留意事項を追加。
- 既に「呼び出しの音声聞こえない人には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。」と記述しているところ。
- 「コミュニケーションの留意点」にご指摘事項を追加。

○（様々なコミュニケーションの方法）

■音声文字変換システムの活用

音声を文字に変換するパソコンやタブレット端末等のアプリケーションを活用して会話する方法もあります。

■要約筆記

話し手の話の内容をつかみ、それを文字にして伝える、聴覚障がいのある人のためのコミュニケーション手段です。要約筆記者（要約筆記奉仕員）により伝えられます。

○（様々なコミュニケーションの方法）口話・読話

・読話をしている方は、こちらの口元をじっと見つめていますが、口の動きを読み取るためですので、そのことを理解した上で会話してください。

○来庁・窓口対応

・できるだけ静かな環境で対応できるよう配慮します。

・話す時には、本人の正面を向いて、口を見せ、ゆっくり、はっきりと話しかけます。

5 岐阜盲ろう友の会

- ・「障がいの理解」の項目において、障がい種別として「盲ろう」を追加してほしい。

■障がいの理解（障がいの特性）の章に、新たに「盲ろう」を追加。

（9）盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）

視覚と聴覚の重複障がいの人を「盲ろう」と呼んでいます。障がいの状態や程度によって様々なタイプに分けられます。（視覚障がい、聴覚障がいの項も参照のこと）

【主な特徴】

■様々なタイプがあり、そのニーズも異なる。

盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障がいの状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障がいとの重複の仕方によって異なり、介助方法も異なります。

<見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの>

①全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」

②見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」

③全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」

④見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」

<各障がいの発症経緯によるもの>

①盲（視覚障がい）から聴覚障がいを伴った「盲ベース盲ろう」

②ろう（聴覚障がい）から視覚障がいを伴った「ろうベース盲ろう」

③先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症する「先天性盲ろう」

④成人期以後に視覚と聴覚の障がいが発症する「成人期盲ろう」

【コミュニケーションの留意点】

■コミュニケーションの方法を確認する。

障がいの状態や程度に応じ視覚障がいのある人や聴覚障がいのある人と同じ対応が可能な場合

がありますが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指字などの代替する対応や移動の際にも配慮する必要があります。

■視覚的・聴覚的情報についても伝える。

言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えるようにします。

(例) 状況説明として、人に関する情報(人数、性別等)や環境に関する情報(部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等)など

6 頸髄損傷者連絡会・岐阜

- ・ 頸髄損傷者は体温調節ができないので、空調を整える配慮がほしい。
- ・ 代筆をお願いする場合に話す内容が周囲の人に聞かれてしまう。
- ・ 車椅子使用者が会議などに出席すると、机に足が入らない場合がある。

■空調に対する配慮について記述を追加。

■代筆する際に、周囲に話す内容が聞かれない配慮について記述を追加。

■車椅子使用者に対する会議等机の高さの配慮について記述追加。

○窓口・来客対応

・体温調節が困難な方もいるので、待ち時間や窓口対応の際には、空調に配慮するとともに、必要に応じて、個別空調のある別室に案内するなどします。

○一般県民を対象とした講演会やイベント等の開催

・体温調整が困難な方がいる場合には、空調設備の整っている会議室かどうか、確認します。

○窓口・来客対応

・また、代筆する場合に、その内容が周囲に聴かれないよう配慮する必要があります。必要に応じて、別室を用意して代筆をする配慮をします。

○窓口・来客対応

・窓口対応の机に車椅子が入らない場合は、車いすが入る高さの机で対応するよう配慮します。

○一般県民を対象とした講演会やイベント等の開催

・会議机について、車椅子使用の人が足を入れることのできる高さのものかどうか、確認します。

7 (特非) 岐阜県難病団体連絡協議会

- ・ てんかんの発作の特徴は多彩であり、その点を理解しておくことは重要。
- ・ じん臓機能障がいの記述の修正。
- ・ 「ハート・プラスマーク」の説明文において、「内部障害の方」とあるが、この表現では内部障害の障害者手帳所持者のみ対象だと勘違いされ、身体内部に障がいのある難病患者も含まれているとわかりにくいので、「内部に障害のある方」としてほしい。

■てんかんの発作が多様である旨記述を追加。

■じん臓機能障がいの記述を修正。

■ハート・プラスマークの説明文を修正。

○てんかん

・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神経疾患です。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのもがあります。薬によって約8割の人は発作を止められるようになりました。

○じん臓機能障がい

- ・ じん臓機能が低下した（慢性腎不全の）障がいで、定期的な（週3回程度（1回に4～5時間））人工透析（血液浄化透析）に通院されている人もいます。

○ハート・プラスマーク

- ・ 内部に障害のある方は外見からわかりにくいいため、

8 （一社）岐阜県知的障害者支援協会

- ・ 「知的障がい」の特徴に関する記述の修正。
- ・ 障がいの程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動が異なることについて理解するよう記述を追加してほしい。

■「知的障がい」の特徴に係る記述について指摘どおり修正。

■障がいの程度・状況によって行動等が異なることを理解する旨の記述を追加。

○知的障がい

- ・ 先天的又は発達期に病気やけがなどが元で脳に障がいを受けたことにより知的な機能に影響を受け、複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。
- ・ 重度の障がいのため常に同伴者を必要とする人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

○コミュニケーションの留意点

■一人ひとりの状況が異なることを理解することが必要。

- ・ 障がいの程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動が異なることを理解しましょう。例えば、「読める」こと＝「理解している」とは限りません。また、「はい」と返事されたことが、「了解した、わかった」とは限らないことがあります。

9 精神障害者社会復帰施設

- ・ 「精神障がい」の特徴について、治療・服薬でも必ずしも症状をコントロールできるとは限らない。また、大半の人は地域で安定した生活を送っていると記述されているが、何かしらの支援が不可欠である。

■指摘を踏まえて、記述を修正。

○精神障がい

- ・ 精神障がいは、適切な治療・服薬と周囲の配慮により、ある程度の症状をコントロールする方が可能となります。また地域で安定した生活をするために、周囲の支援は不可欠です。