

障害のある方への 接遇マニュアル

（第3版）



平成29年（2017年）10月

練馬区

はじめに

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、平成 28 年 4 月から施行されました。

障害者差別解消法において、国や地方公共団体、事業者は、障害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、制限することなどが禁止されます。

また、障害者が直面する具体的な障壁（困っていること）について、本人の求めに応じて合理的な配慮を行うこととしています。

加えて、区では練馬区障害者の意思疎通の促進と手話言語の普及に関する条例を、令和 4 年 6 月に制定しました。この条例では、手話言語を含む多様な意思疎通手段を充実することで共生社会の実現を目指しています。区には、より分かりやすい情報発信、障害に配慮した対応が求められます。

この接遇マニュアルは、障害者と接する職員が、障害を正しく理解し、適切な対応を行うために、障害に関する基礎知識と接遇における望ましい配慮などについて書かれています。

また、区の事務事業における障害者に対する配慮の例が掲載されていますので、業務の参考としてご活用ください。

この「障害のある方への接遇マニュアル」は、東京都心身障害者福祉センターの承認を得て、同センター発行「障害のある方への接遇マニュアル」を参考に作成するとともに区内障害者福祉関係者の皆様からのご助言をいただき作成しました。ご協力いただきました皆様にお礼申し上げます。

目 次

障害者差別解消法について	1
1 法の目的	1
2 対象となる障害者	1
3 地方公共団体の義務	1
4 「障害」とは～医学モデルから社会モデルへ～	3
 練馬区障害者の意思疎通の促進と手話言語の普及に関する条例	4
1 条例の目的	4
2 対象となる障害者	4
3 条例の特徴	4
4 区として求められること	4
5 国・東京都の動向	5
6 条例の関連事業	5
 障害の特性と基本的な対応方法について	6
1 対応の基本について	6
2 視覚障害について	8
3 聴覚障害について	10
4 肢体不自由について	13
5 内部障害について	15
6 高次脳機能障害について	17
7 知的障害について	20
8 精神障害について	22
9 発達障害について	25
10 難病について	27
 区の事務・事業における配慮の例	28
1 講演会、イベント、会議などで必要な配慮	28
2 情報提供について	31
3 対応するときに必要な配慮	35
4 環境の整備	38
5 相談・紛争解決の体制の整備について	40
 資料	44
1 練馬区役所 点字・音声など情報機器貸出一覧	44
2 手話通訳等の利用について	49
3 障害福祉サービス等について	50

障害者差別解消法について

1 法の目的

この法律は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的事項、行政機関などや民間事業者が、障害を理由とする差別をなくすための措置などを定めることで、障害がある人もない人も分けへだてなく、みんながお互いに人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現を目的としています。

2 対象となる障害者

障害者基本法で定められているすべての障害者（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他心身の機能の障害がある人で、障害や社会的障壁によって継続的に日常生活や社会生活に制限を受ける状態にある人）が対象です。障害者手帳をもっていない人、障害児、難病の人なども含まれます。

3 地方公共団体の義務

地方公共団体は、不当な差別的取扱いが法律により禁止されます。

また、障害者に対して、合理的配慮を行うことが法律により義務づけられています。

障害を理由とした差別について

不当な差別的取扱い

正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種の機会の提供を拒否したり、提供に当たって場所・時間帯などを制限したり、障害のない人には付けない条件を付けたりすることが、禁止されます。

なお、障害者の事実上の平等を促進し、または達成するために必要な特別な措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。

合理的配慮の提供

個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としていることの意味の表明があった場合に、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、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です。

例として、車椅子の方が乗り物に乗るときに手助けをすることや、窓口で障害者の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応することなどが挙げられます。

「合理的配慮に伴う負担が過重でないもの」とは・・

過重な負担については、個別の事案ごとに事務・事業への影響の程度、実現可能性の程度、費用・負担の程度などを勘案して、具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断します。

過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明して理解を得ることが大切です。また、代替措置の選択も含めて必要かつ合理的な範囲での柔軟な対応に努めましょう。

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、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務または事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに注意をしてください。

「建設的対話」とは・・

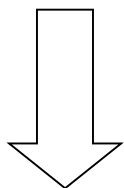
合理的配慮の提供に当たっては、障害者からの社会的障壁の除去についての申出の内容と、その申出に対し過重な負担のない範囲でできる対応について、障害者と対話を重ね、解決策を検討していくことがとても重要です。このような双方のやりとりを「建設的対話」といいます。

合理的配慮の提供の方法は、一つではありません。申し出のあった方法では対応が難しい場合でも、双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代替となる手段を見つけていくことができます。

4 「障害」とは～医学モデルから社会モデルへ～

「医学モデル」: 障害者が困難に直面したときの「その人に障害があるから」という考え方。

障害があることにより、できないことが生じて、できないことによって、社会的な不利益を受ける。できないところを克服するためには、本人が努力して（医療やリハビリも含めて）機能的な障害を改善しようという考え方。



「社会モデル」: 障害者が日常生活または社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁（事物、制度、慣行、観念その他一切のもの）と相対することによって生ずるものとする考え方。

例えば、車椅子を利用している方は、お店の前に段差があると、店内に入れません。このとき、「車椅子を利用しているから店内に入れない」と考えるのではなく「お店の前に段差があるという障壁のために店内に入れない」と考えるのが社会モデルです。

身体能力に着目するのではなく、店内に入れないという障害を生んでいるのは、お店の前に段差があるという「社会の障壁」に問題があるという考え方です。

環境、事物、制度など社会における様々な社会の障壁を除去するための配慮が求められています。



練馬区障害者の意思疎通の促進と手話言語の普及に関する条例について

1 条例の目的

この条例は、障害者一人一人の特性に応じた、手話言語を含む様々な意思疎通手段を対象とし、多様な意思疎通手段を充実することで、障害者の社会参加を進め、共生社会の実現に寄与することを目的としています。

2 対象となる障害者

障害者差別解消法と同様に、障害者基本法で定められているすべての障害者（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他心身の機能の障害がある人で、障害や社会的障壁によって継続的に日常生活や社会生活に制限を受ける状態にある人）が対象です。障害者手帳をもっていない人、障害児、難病の人なども含まれます。

3 条例の特徴

（１）多様な意思疎通手段（多様なコミュニケーション手段）

聴覚障害者の手話や文字の表示、視覚障害者の点字などに加え、知的障害、発達障害、重症心身障害、失語症、難病の方々の図、写真、コミュニケーションボードなど、意思疎通手段を幅広く捉え、条例では次のように定義しています。

（第２条第１号）

多様な意思疎通手段 手話、触手話、筆談、要約筆記、文字の表示、点字、指点字、音訳、平易な表現、身振り、図、写真、コミュニケーションボード、代読、代筆、代弁、情報支援機器（障害者の意思疎通を容易にする機器をいう。）その他の障害者が日常生活および社会生活において使用する意思疎通のための手段をいう。

スマートフォンやタブレットなどの情報支援機器も含んで定義していることは、練馬区の条例の特徴です。

また、手話は日本語とは異なる「手、指や体の動き、顔の表情を使って視覚的に表現する言語」であることの理解を普及することも条例で定めています。

（２）区民・事業者との協働

コミュニケーションは相互理解が基本です。身近なお店などの事業者や区民とのコミュニケーションが円滑になるよう、区民や事業者との協働によって取り組むことを定めています。

4 区として求められること

条例では区の責務として、多様な意思疎通手段の充実および手話が言語であることの普及に関する施策を総合的かつ計画的に実施するものと定めています。区が発信する情報やイベントなどにおいては、障害者の参加を意識して実施する必要があります。様々な意思疎通手段が求められています。

5 国・東京都の動向

(1) 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律

すべての障害者が、あらゆる分野の活動に参加するためには、情報の十分な取得利用、円滑な意思疎通が極めて重要であるとし、それに係る施策を総合的に推進し、共生社会の実現に資することを目的とし、令和4年5月25日に施行されました。

基本理念においては、障害の種類・程度に応じた手段を選択できるようにすること、障害者でないものと同一内容の情報を同一時点において取得できるようにすることなどが定められています。

(2) 東京都手話言語条例

手話を必要とする方の意思疎通を行う権利が尊重され、安心して生活することができる共生社会の実現を目指し、令和4年9月1日に施行されました。手話を学習する機会の確保や相談支援体制の整備、学校における支援、医療等サービスにおける環境整備、災害時における措置などを主な施策として定めています。

6 条例の関連事業

区は、障害のある方の意思疎通手段の充実を図るための取組を順次実施することとしています。

(1) 多様な意思疎通手段の選択の機会の確保に関する施策

一人一人に合う手段を選べるように、手話通訳者派遣・設置に加え、遠隔手話通訳や失語症者向け意思疎通支援者派遣に取り組みます。

(2) 情報通信技術を活用した意思疎通手段の利用の支援に関する施策

スマートフォンなどの情報支援機器を活用し、コミュニケーションの幅を広げるため、相談・体験や貸出、操作方法のサポートなどの支援を始めます。

(3) 多様な意思疎通手段の理解の促進に関する施策

コミュニケーション方法の理解を進めるために、生活場面ごとに具体例を示したコミュニケーションガイドブックを作成し、ガイドブックを活用した講座などを行います。

(4) 手話が言語であることの普及に関する施策

手話講習会の開催に加えて、手話言語が日本語とは異なる「手、指や体の動き、顔の表情を使って視覚的に表現する言語」であることを広めます。

障害の特性と基本的な対応方法について

1

対応の基本について

1 対応の基本

障害者差別解消法では、全て一律の対応ではなく、障害の種別や障害者の置かれている状況に応じて、柔軟な対応をすることが求められています。

この章では、一般的な障害特性を紹介していますが、すべての障害者にあてはまるわけではありません。障害特性や困っていること、必要としている配慮などは、一人ひとり違います。

障害者と対応する場合は、どのような配慮が必要か、ご本人の意向を確認しながら対応しましょう。

また、申出のあった方法では対応が難しい場合、お互いが持っている情報や意見を伝えあい、建設的な対話に努めることで、目的に応じて代替となる手段を見つけていくことが大切です。

2 意思の表明について

障害者差別解消法の「意思の表明」は、具体的な場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを、言語（手話を含む）、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサインなどによる合図、触覚による意思伝達など、様々な方法により伝えることをいいます。

また、知的障害や精神障害などにより本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者、介助者など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。

3 意思の表明がない場合

意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者などを伴っていないなどにより、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を積極的に働きかけるなど、自主的な取組が望まれます。

「困っている」「こうしてほしい」と意思表示があった場合は当然ですが、意思の表明がない場合にも、積極的に声をかけて必要な配慮を提供しましょう。

4 ヘルプカードについて

(1) ヘルプカードとは(練馬区発行)

障害者が災害時や緊急時、または日常で困りごとが起こったときに、周りの方へ手助けや配慮が必要であることを伝えるためのものです。「ヘルプカード」は、希望する障害者に、障害者施策推進課、総合福祉事務所、保健相談所または障害者地域生活支援センターで配布しています。



(2) このカードを持っている方が困っている様子のとき

外見からは障害のあることがわかりにくい方がいます。また、必要としている支援内容をうまく伝えられない方もいます。

このカードを持っている方が困っている様子であれば、「どうしましたか？」と声をかけてください。カードの中には手助けしてほしい内容が記入されています。「ヘルプカード」の提示があったら、記入してある内容に沿った手助けをお願いします。

ヘルプカードの活用について(例)

「緊急時に」パニックや発作など起こしている方を見かけたら

まず、短い言葉でやさしく声をかけてください。

「ヘルプカード」には、パニックや発作の際にどうしてほしいかなどが書いてあります。周りの方と協力して対応をお願いします。

「災害時に」安全な場所に避難しなければならないときに、危険を察知していない方や動けない方がいたら

ゆっくり具体的に状況を伝えてください。

「ヘルプカード」に連絡先の記入がある場合には、連絡をお願いします。

「災害時に」避難所で過ごすとき、障害者が困っていたら

「ヘルプカード」を持っているかを確認し、提示があったら記入内容に沿った支援や配慮をお願いします。

5 ヘルプマークについて

(1) ヘルプマークとは(東京都発行)



義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、援助や配慮が必要とされていることが外見からは分からない方がいます。そうした方々が周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助が得やすくなるよう作成されたマークです。

(2) 配布場所

都営地下鉄各駅・都営バス各営業所 など

1 視覚障害とは

ひとことで視覚障害といっても、様々な見え方があります。まったく見えない、文字がぼけて読めない、物が半分しか見えない(図A)、望遠鏡を通してのようにしか見えない(図B)、まぶしくて見えないなどです。

このようなことから、文字を読むことができても、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまずいてしまう方や、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできるが、文字を読めない方がいます。

正常な見え方	図 A	図 B
		

2 基本的な対応方法

1 まずは、声をかけてください

困っていても視覚障害者から援助を求めることは難しいので、戸惑っている姿を見かけたときは、まず「何かお手伝いしましょうか？」などと、声をかけてください。その際、誰からの声かけかわからないと困ってしまいます。名乗ってから声をかけてもらえると安心します。

2 窓口対応の留意点

(1) 書類などの読み上げは、省略しないでください。

読み手の判断で要約するのではなく、正確な情報を伝えてください。

説明の際、「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語は使わないでください。「あなたの10センチくらい右手前」「の申込書」など具体的な説明をしてください。

(2) 代筆ができない書類にサインする際は、厚紙や定規などを記入欄の下部に当てると、サインがしやすくなります。

(3) 代筆をするときなど、大きな声で確認しないでください。

周りの人に住所や電話番号などプライバシーを知られないように配慮してください。

(4) 席をはずすときや戻ってきたときは、一声かけてください。また、新たに話に加わるときは自己紹介をしてください。

相手がいなくなったことに気づかず、話しかけることがあります。一言かけてもらうことで、その人のいる場所や声を記憶できます。

(5) 手続きが終了したときは、「エレベーターホールや出口までご案内しましょうか」と声をかけましょう。

慣れない場所では、移動の手伝いを求められる場合があります。

申出が無くても、声をかける配慮も必要です。

移動の手伝いを求められたときは、まず、どのように介助すればよいか聞いてください。基本は援助者が前に立ち、援助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせます。しかし介助の受け方は人によって違いますので、確認しながら手伝いましょう。

3 点字と音声

視覚障害者が文字情報を得る手段として「点字」があります。

ほかに文字情報を音声にする方法として「パソコンの音声読み上げソフト」「音声コード（文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法）」があります。

練馬区役所内にも機器がありますので、ご活用ください（詳細：38・39ページ参照）。

区内の視覚障害者のご意見をご紹介します・・・

- ・郵便物に点字表記がないと、ポストに入るチラシと一緒に捨てる危険がある。特に区役所からの大事な郵便には「練馬区役所 課」など、発送した部署がわかる点字表記をつけてほしい。（点字シール、点字プレスなど）
- ・区役所はカウンターごとに窓口が違うため、見えない場合どこが何の担当窓口かわからない。窓口から担当課まで案内する配慮をしてほしい。
- ・ガイドヘルパーと一緒に来庁すると、書類の代筆をヘルパーに依頼する傾向がみられる。ヘルパーに知られたくない個人情報もあるため、区役所職員が代筆してほしい。

1 聴覚障害とは

聴覚障害は、外見上は障害があるかどうか分からないことが特徴です。このため、聴覚障害者が後ろから来る車の音に気づかなくて怖い思いをしたり、電車の中のアナウンスが聞こえず困ったりしていても、周りの人にはわかりません。

聴覚障害者は、聞こえにくい、または聞こえないために音声での会話が困難です。会話だけではなく、周りの状況を知るための音の情報が入りにくいことも、この障害の不便な点です。聴覚障害のある方から、コロナ禍では、マスクで口元や表情が見えず、コミュニケーションに困ることが多いとの声もあります。

聴覚障害とひとことでいっても、聞こえ方は一つではありません。補聴器がなくてもなんとか会話が聞き取れる人、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、補聴器をつけると大きな音はわかるが、会話は聞き取れない人など、人によって様々です。片耳はよく聞こえて、片耳が聞こえない人もいます。

聴覚障害者は、聞こえ方やこれまでの生活によって、それぞれにコミュニケーション方法を身につけてきています。コミュニケーションには、音声での会話、手話、筆談、読話（話し手の口の形や動きで話を読み取る）など、様々な方法があります。

多くの人は、どれか一つの方法だけを使うのではなく、相手や場面に応じて、いくつかの方法を組み合わせ使っています。

聴覚障害者と出会ったら、まず、どのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、本人に尋ねてください。

2 基本的な対応方法

1 窓口対応の留意点

- (1) 戸惑っている人には「何かお手伝いすることがありますか？」と声をかけましょう。

窓口に、ホワイトボードやメモ用紙を備えておきましょう。また、窓口に「筆談により対応します。」などと張り紙をしておくと、聴覚障害者も安心して相談できます。

コミュニケーション支援アプリ（UD トーク）等もご活用ください。

（詳細 40 ページ）

(2) 聴覚障害者ご本人に、コミュニケーションの方法について確認しましょう。

「ゆっくり話してください。」「筆談をお願いします。」「手話通訳者と一緒に来ました。」など、聴覚障害者が希望を申し出ることがあります。その場合、希望に添った方法で会話をしてください。

(3) 手続きなどの説明は、メモに書いて示してください。

戸惑っているときに口頭で説明を聞くだけでは、混乱してしまうことがあります。メモに書いて渡すと、より確実です。

2 手話通訳者・要約筆記者がいるとき

(1) 本人に向かって話してください。

手話通訳者や要約筆記者がいても、話す相手は聴覚障害者本人です。手話通訳者や要約筆記者に話しかけるのではなく、聴覚障害者本人に話しかけてください。

(2) 伝わっているかどうか、確認してください。

熟達した手話通訳者・要約筆記者がいても、複数の人が同時に話す場合や、本人以外の人同士が話す場合などは、状況を確実に伝えることが困難です。「通訳者がいるから大丈夫」と思って、聞こえる人のペースで話していると、聴覚障害者には十分に伝わらないこともあります。

3 筆談（聴覚障害者に書いて伝える）するときのポイント

(1) 短い文で書いてください。

長い文は前後の関係などが複雑になり、理解しにくくなります。筆談が苦手な方もいるので、短く簡潔に書くことが大切です。

(2) 日常使う漢字を使ってください。

漢字は意味の理解に役立ちます。かな文字が多すぎると、ことばのまとまりがはっきりせず、意味がわかりにくくなります。

(3) 記号や図を用いて表現を明確にしましょう。

視覚的に図式化された表現の方が、必要な情報が伝わりやすくなります。

<p>例 ○</p> <p>チケット申込み → 15 日開始</p> <p>申込み方法は、5 日以降に 問い合わせる</p> <p>問合せ先： 課（FAX 番号）</p>	<p>悪い例 ×</p> <p>チケットの申込みは 15 日から 始まりますが、申込み方法につい ては 5 日に発表されますので、5 日以降に問い合わせてください。</p>
---	--

区内の聴覚障害者のご意見をご紹介します・・・

- ・ 中途失聴（音声言語獲得後に聴力が下がったり、聴力を失うこと）のため、聞こえないが話すことはできる。区役所で筆談を申し出ると、初めは筆談してくれるが、話せることがわかると途中で筆談を止めてしまい、説明がわからないことがある。中途失聴者の特性を理解して、最後まで筆談で確実に情報を伝えてほしい。
- ・ 聴覚障害者は、電話での問い合わせができない。区が発行する冊子や書類の問い合わせ先には、電話番号だけでなくメールアドレスやFAX番号を必ず併記してほしい。

1 肢体不自由とは

体に機能障害のある方は、日常生活の中で様々な制約を受けたり、不自由を感じることが多くあります。例えば、杖をついて歩いたり、車椅子に乗っていると、階段や少しの段差の昇降にも支障があります。同じ姿勢を維持することが困難な人もいます。

指や手・腕がなかったり、麻痺があるときには、文字を書いたり、お金の扱いなど、細かな手先のことに大変に苦労します。また、口や舌の動きが麻痺していると、読むこと・話すことが困難だったり、言葉を使って周囲の人に自分の思いを十分に伝えることができません。

このように、健康な人であればなんでもない生活の中で、不便がたくさんあるのです。しかし、周囲から適切に対応されることにより、外出の機会が増えたり、楽に外出ができるようになります。

2 基本的な対応方法

1 窓口対応の留意点

(1) 相手の立場・目線で話す

- ・困っている人をみかけたら、声をかけて、本人の意思を確認してから、本人が必要とする手助けをしてください。
- ・車椅子を利用の方と話をするときは、心身に負担をかけないように、少しかがんで同じ目線で話をしてください。
- ・杖を利用する方と話をしたり、書類を書いていただくときは、椅子を用意するなど相手の方に合わせた配慮をしてください。

(2) 聞き取りにくい場合は確認する

相手の話していることがわかりにくい場合は、わかったふりをせずに、話の内容を一区切りずつ確認しながら聞きましょう。

(3) 本人に向かって話してください。

介助者がいても、主体は障害者本人です。介助者に話しかけるのではなく、障害者本人に話しかけてください。

(4) 文字を書く必要がある場合は、急がすことのないように、あわてずゆっくり書けるような場所を用意してください。

手が不自由な方の場合、急いで文字を書こうとすると筋肉の緊張が高まって、普

段なら書けるものも書けなくなってしまうことがあります。

(5) 代筆をしても良い場合で、代筆が必要と思われるときは、本人の意思を確認してから代筆をしてください。

(6) 書類に書かれた障害名などは、プライバシー保護のため、声に出して読み上げないでください。

(7) 畳の部屋など、車椅子のままでの施設利用が難しい場合は、床を養生する、車椅子を乗り換えるなど、複数の方法を提示してください。

～重症心身障害児(者)について～

重度の肢体不自由と知的障害とが重複した状態を重症心身障害といいます。

[主な特性]

自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複している。

ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い。

移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要

常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる。

[主な対応]

人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため、電車やバスの乗降時等において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要

体温調節がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避ける配慮が必要

区内の身体障害の方のご意見をご紹介します・・・

・イベントや講演会のとき、舞台が見えやすい位置に車椅子利用者や障害者用の席を設けてほしい。

・障害特性を理解して、障害特性に合わせた「区別」(差別ではなく)をしてほしい。

・外出時、杖を使いながら交差点を渡っていたところ、反対側から来た若者に、障害者！と言われて胸を突かれた。

偏見や差別は、役所の中に限らず社会生活の中で体験するが多い。

行政は、当事者や関係者の声を受け止める仕組みづくりと、区民に対して啓発や体験学習など障害者に対する差別や偏見をなくすための幅広い施策を積極的に講じてほしい。

1 内部障害とは

内部障害には、心臓機能障害、腎臓機能障害、呼吸器機能障害、膀胱（ぼうこう）・直腸機能障害、小腸機能障害、肝臓機能障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害の7つの障害があります。

内部に障害のある方の共通の悩みとして、外見からは障害があることをわかってもらえない、いわゆる「見えない障害」という点があります。呼吸器機能障害者の方で酸素ポンペを携帯している場合もありますが、ほとんどの方が外見からはわかりません。そのため、周囲の理解が得られにくく、電車やバスの優先席に座っていても、不審な目で見られ嫌な思いをすることがあり、ストレスを受けやすい状況にあります。

また、進行性の疾患を伴っていることも多く、症状の変化で不安を抱えていたり、継続的な医療ケアや介護が必要な方もいます。定期的な病院への通院、本人自身の自己管理、周囲の理解ある配慮などにより生活のリズムを守り、体調を維持することが大切です。

障害者が仕事をするためには、周囲の協力が欠かせません。十分に休息がとれる場所の確保、長時間の通勤を必要とせず、時間外勤務などの少ない職場への配置などが必要です。内部に障害のある方と接する場合に適切な対応がとれるように、日頃から彼らの生活上の様々な不便さを理解しておくことが大切です。

2 障害特性・配慮してほしいことなど

1 心臓機能障害

全身に必要な血液を送り出すポンプの役割をはたす心臓の機能が、いろいろな病気により低下してしまう状態の方です。ペースメーカーなどを使用している方もいます。

2 腎臓機能障害

いろいろな病気により、腎臓の働きが悪くなり、身体に有害な老廃物や水分を排泄することができなくなり、不必要な物質や有害な物質が身体の中に蓄積する状態の方です。

人工透析のために定期的に通院している方もいます。また、糖尿病性網膜症により視力が低下している方もいますので、文字を読んだり書いたりする場合には、申出に応じて必要な配慮をしましょう。

3 呼吸器機能障害

呼吸器や他のいろいろな病気により、肺の機能が低下して、酸素と二酸化炭素の交換がうまくできずに酸素が不足する状態の方をいいます。酸素ポンペを携帯している方や、人工呼吸器を使用している方もいます。酸素は物を燃やしやすいので、近くで煙草を吸わない等の配慮が必要です。

4 膀胱・直腸機能障害

尿をためる膀胱や便をためる直腸が、いろいろな病気のために機能低下または機能を失った状態の方です。排泄物を体外に排泄するための人工肛門・人工膀胱を造設する方もいます。これらの方をオストメイトといいます。

5 小腸機能障害

いろいろな原因によって、小腸が広い範囲に切除された場合と、小腸の病気によって働きが不十分で消化吸収が妨げられ、通常の経口摂取では栄養維持が困難な状態の方をいいます。定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。

6 肝臓機能障害

肝臓機能障害者とは、いろいろな原因によって肝臓の機能が低下した状態の方です。肝臓の機能が低下すると、倦怠感、黄疸（おうだん）、むくみ、出血のしやすさ、意識障害などが生じやすくなります。

7 ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIVとはヒト免疫不全ウイルスという病原体です。このウイルスがヒトに感染すると、白血球の一種であるリンパ球を破壊し、免疫機能を低下させ、発熱、下痢、体重減少、全身倦怠感などが現れます。特定の病状が現れたとき、エイズ（後天性免疫不全症候群）の発症となります。免疫機能が低下すると、通常では問題にならないような弱い病原体によって、様々な感染症などが起こりやすくなります。

プライバシーには十分注意をしてください。個人情報に他に漏れないように、別室へ案内するなど個別的な対応をしてください。

HIV感染者・エイズ感染者が怪我をして出血した場合は、手袋を使用するなど直接血液に触れないようにしましょう。

< 内部障害者に配慮してほしいこと >

- ・ 窓口などで対応する場合は、椅子を勧め、楽な姿勢でゆっくりと話をしてもらい、長時間にならないようにしましょう。
- ・ 具合の良くない方には、重いものを代わって持つなど、声をかけましょう。
- ・ 対応者は、風邪を引いているときは、配慮しましょう。
- ・ プライバシーには十分配慮して、原因疾患など不要なことは聞かないようにしましょう。

1 高次脳機能障害とは

脳卒中などの病気や交通事故などで脳の一部分が損傷を受けると、その損傷部位に応じて特定の症状が出ます。脳の一部分が損傷を受けたために起きる症状のうち、身体の麻痺や視聴覚の障害とは別に、思考・記憶・行為・言語・注意などの脳機能に障害が起きた状態を、高次脳機能障害といいます。

ひとくちに高次脳機能障害といっても、その障害は一つではありません。状況に見合った適切な行動が取れなくなって、人間関係をつくるのが難しい方、本人自身が自分の障害を十分に認識できないために他者による見守りが必要な方、自分からなかなか行動を起こせない方など様々です。

更に、高次脳機能障害は外見からわかりにくく、周りの人から十分に理解を得ることが難しく、誤解をされてしまうことがあります。外見からわかりにくい障害であるために、配慮に欠ける対応をされることが多く、辛い思いをすることも少なくありません。

2 主な高次脳機能障害の症状

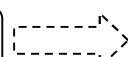
主な高次脳機能障害の具体的症状です。いくつかの病状を併せ持っていることが多くあります。会話はスムーズにできるが、実際に行動する際に、簡単なことができない方もいます。そうしたことがこの障害が理解されにくい理由の一つとなっています。

集中力が続かない。気が散りやすい



注意障害

一つひとつ指示されないと行動ができない



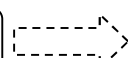
遂行機能障害

ささいなことで泣いたり、笑ったり、怒ったりする



感情障害

少し前のことをすぐ忘れる



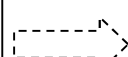
記憶障害

言いたい言葉が出てこない。聞こえているのに、その意味がわからない



失語

道具がうまく使えない。動作がぎこちなく、うまくできない



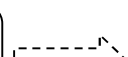
失行

物の形や色がわからない。人の顔が見分けられない



失認

目は見えるのに、片側に注意がいけないため見落したり、ぶつかりやすい



半側空間無視

よく知っているはずの病院内や近所の道で迷う



地誌的障害

<失語症>

- ・事故や病気などで、脳を損傷したことが原因で、「聞く」「話す」「読む」「書く」などが不自由になります。
- ・伝えたい内容を、簡潔にメモに記載して渡したり、イラストを加えて説明するなど、その人に合ったコミュニケーション方法があります。
- ・内容が伝わっているか、丁寧に確認することを心がけましょう。

3 基本的な対応方法

1 基本的な配慮

- (1) 受傷後、日常生活や対人関係、仕事などがうまく行かず自信をなくし、混乱や不安の中にいることを理解しましょう。
- (2) これまでの生活や人生観などを尊重した対応を心がけましょう。

2 言葉の障害がある方への配慮

- (1) 言葉が出ずに困っているときは、必要に応じて相手の状況・気持ちを推測して、「はい」「いいえ」で答えられるように具体的な選択肢を挙げて質問をしましょう。
- (2) 聞き取れなくても、わかったふりをしない。わからなかったときは「ごめんなさい」と理解できなかったことを伝えるようにしましょう。
- (3) 言葉だけに惑わされずに、相手の気持ち・状況などを推測しましょう。
- (4) 話の内容を理解できているかどうかを確認しながら話をしましょう。必要に応じて言葉の説明や言い換えを加えて理解を助けるようにしましょう。
- (5) 多くのことを一度に伝えたり、まわりくどい言い方は避けて、ポイントをしばってゆっくり、はっきり、わかりやすく、話しましょう。
- (6) わかりやすくするために、話に文字や絵、図などを添えたり、ジェスチャーを交える工夫の仕方もあります。

3 記憶の障害がある方への配慮

大切な約束事を忘れたり、同じことを何度も繰り返して聞き返すようなときは、必要に応じてメモを書いて渡しましょう。

4 感情の障害がある方への配慮

不安感が高まり泣き出したり、ささいなことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりすることがあります。基本的には、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。

5 窓口での配慮

- (1) 案内表示を見落とししたり、伝えられた内容が理解できなかったり、覚えられなかったりするために、行くべき窓口が探せない方がいます。必要に応じて同行をお願いします。

- (2) 書類の記入事項をうまく書けない方がいたときは、見本を示したり、丁寧に説明しましょう。書類の正しい位置に必要事項を書けない方には、記入の必要な場所を示してあげましょう。
- (3) 書類の内容を読むことが難しい方がいたときは、相手の理解を確認しながら要点をわかりやすく説明しましょう。口頭での説明に加え、大切なことを文字や図、絵などにするとわかりやすくなります。

区内の高次脳機能障害者のご意見をご紹介します・・・

- ・ 区役所などで担当部署ではなかったとき、「ここではなく 階になります」と案内されると、高次脳機能障害者は混乱する場合がある。
- ・ 担当が違う場合、担当窓口まで案内してもらい、新しい担当者に状況を引き継ぐなどの配慮を望む。

1 知的障害とは

知的障害者とは、知的機能の障害が発達期（おおむね18才未満）にあらわれ、日常生活に支障が生じている方です。

知的障害者の特徴として、複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章・会話の理解が不得手であること、おつりのやりとりのような日常生活の中での計算も苦手であることなどがあげられます。

一見では障害がわかりにくく、少し話しをただけでは障害があることを感じさせない方もいます。しかし、周りの状況や抽象的な表現の理解、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難という方が多くいることを理解してください。

2 基本的な対応方法

1 知的障害者と接するときは・・・

まず、本人に話しかけてください。支援者が一緒の場合も、行動を決めていくのは本人です。本人の自主性・意思を尊重してください。

「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」伝えるように心がけましょう。絵や図、メモなどを用いて、相手がどのように理解しているかを確かめながら話すことが大切です。

2 窓口対応の留意点

（１）話しかけるときの配慮

- ・ どうしてよいかわからずにいる様子ときは、まずやさしく声をかけてください。
- ・ 幼児に対するような話し方や態度ではなく、相手の年齢に応じたことばを使って話してください。

（２）説明するときの配慮

- ・ ゆっくり、はっきり、できるだけ具体的に、聞き取りやすく話しましょう。また、相手の様子をみて、よりわかりやすい言葉に言いかえる工夫をしましょう。
- ・ 口頭での説明に加え、大切なことをメモに書くとわかりやすくなります。
- ・ メモには、要点となる言葉や地名、氏名、日時、持ち物などを書いたり、絵や図を用いたりして、わかりやすい工夫をしてください。

3 案内・書類についての配慮

(1) 書類の記入について

書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしてください。また、書類はひらがなで振り仮名をつけてください。

(2) 看板、パンフレットなどについて

看板、パンフレット、案内板、説明書などには、ひらがなで振り仮名をつけてください。また、絵や記号を用いると、更にわかりやすくなります。

わかりやすい絵や記号の例



お手洗い



受付



スロープ

4 支援者が一緒にいるときの配慮

(1) 同伴している支援者の同席を求める場合は、必ず本人の同意を得た上で、支援者を同席させてください。

(2) 支援者が同席した場合も、必ず本人に要点や意思を確認してください。

区内の知的障害者のご意見をご紹介します・・・

- ・窓口では、付添人に対して話すのではなく、本人に話をしてほしい。
- ・窓口では、一方的に説明するのではなく、理解できたこと、不明なことを確認しながら話してほしい。
- ・わかりやすい記号や図、絵表示などを使って説明してほしい。
- ・区役所からの文章はわかりにくい。例えば、ルビをふる、なるべくわかりやすい言葉にする、などの配慮をしてくれれば、障害者だけでなく、多くの区民にとってわかりやすくなると思う。

1 精神障害とは

精神障害には、統合失調症や双極性障害（躁うつ病）、神経症、アルコールや薬物の依存症、人格障害など、様々な病気が含まれています。このうち、代表的なうつ病は、15～30人に1人、統合失調症は100人に1人がかかると推計されており、ごく身近にある病気です。

精神疾患にかかると、人が自分の悪口を言っていると感じたり（被害妄想）、偶然に生じたことでも「関係があるにちがいない」と受けとめたりするなど、周囲の状況を認識する力が妨げられ、正しい判断が難しくなり、様々な生活障害（生活がしづらくなる障害）を起こします。こうした障害は外見上目に見えないために、周りの人の理解を得ることが難しく、本人はますます不安と孤立感を深め、苦しい状況に追い込まれます。しかしながら、多くの精神疾患は早期の治療で速やかに症状が減退し、適切なリハビリテーションや必要な援助を得ることで、精神障害者も地域で安定した生活を送ることができるようになります。症状が安定するためには「病気の治療」とともに「生活の改善」が有効とされています。医療関係者以外に家族や周囲の方の協力が必要です。

2 基本的な対応方法

精神疾患のある方は、区役所の手続きや問い合わせ等を行う際に、とても緊張しています。うまく要件が伝えられるか、手続きがうまくできるか等不安を抱えて来庁していることがほとんどです。そのため、少しでも安心していただくことが一番のポイントです。

1 心配事を相談されたとき

- （１）本人のペースでの話に耳を傾けましょう。
- （２）相手を尊重した聴き方、話し方を心がけましょう。
- （３）安心感が得られると本人自身が解決策を考えられることもあります。
- （４）現実離れした話（妄想等）には否定も肯定もしません。
- （５）時々、話を具体的に整理して返してみましょう。

2 助言をする場合

- （１）穏やかでゆっくりした口調を心がけましょう。
- （２）簡潔に、具体的かつ誤解の余地なく伝えます。
- （３）手本や具体例を示すことで、より理解を得やすくなります。

3 対応に困ったとき

1 同じ話を繰り返す場合

- (1) 内容の正否にかかわらず、まず耳を傾けてください。何か不安があってそのことを訴えていることがよくあります。
- (2) 話を聞いた上で「ところで、今日はこういった御用件でいらっしゃったのですか」あるいは「今日は〇〇の用件でいらしたのですね」と肝心な用件に戻しましょう。おそらく、不安で思考がまとまりにくいので、気持ちを推察しながら、用件の整理をすることが必要です。
- (3) どうしても用件がはっきりしないとき、適当に切り上げることはよくありません。「ご家族に連絡したほうがいいですよ」あるいは「あなたのよく知っている人に話を聞いてもらったほうがいいでしょう」と提案してみてください。ただし、本人の了解なしに電話などしてはいけません。もし、最後まで用件がはっきりしなかったら「またおいでください。〇日はご対応できます」と付け加えて切り上げましょう。

2 幻覚や妄想と思われる話が続く場合

- (1) 内容の正否にこだわらず、まず話に耳を傾けてください。ただし、妄想や幻覚は病気の症状ですから、「それからどうしました」とか「もっと詳しく」などと促してはいけません。また、受け入れがたいこと（例えば誰かを訴えるといった内容）に同意を求めてきても「大変ですね」「誰かに相談しては」と伝え、すぐに否定したり安易に同意したりしないようにしましょう。
- (2) 話を聞き、落ち着く様子が見受けられたら、「ところで、今日こちらに来られた用件は〇〇ですよ」と話を戻してみましょう。
- (3) 用件に入ることが難しいときは「用件がはっきりわかったら、また来てくださいね」と本人に確認して切り上げます。ポイントは「拒否された」「相手にされなかった」という感情を残させないことです。

3 一人で対応することが難しい場合

応じることがとても困難な訴えを繰り返し、激しい怒りを表したり、思い通りにならないと大声を出す、対応に不満があると「責任者を出せ」と要求する、また並行していろいろな役所・機関への訴え（不満・攻撃）を繰り返す場合があります。このような場合には職員が一人で対応することは困難です。

- (1) 一人で解決しようと考えず、複数で対応をしましょう。

- (2) できないことは「申し訳ありませんが、それはできません」とはっきり答えましょう。
- (3) 応じることがとても困難な訴えを聞くときは、例えば「今日は 30 分ならお話できます」等、一定のルールを作りましょう。
- (4) 対応方法を同僚・上司と共有しておきましょう。

1 発達障害とは

発達障害者の自立と社会参加の促進を目的とした「発達障害者支援法」が平成17年4月1日に施行されました。知的障害を伴わないことが多い発達障害者は、愛の手帳を取得できないために、法的なサービスの対象外となっていました。この法律によって公的支援の対象になりました。上記の法が規定する発達障害は、自閉症スペクトラム障害（ASD）、学習障害（LD）、注意欠如/多動性障害（AD/HD）、その他のこれに類する脳機能の障害であって、通常低年齢の頃から症状が顕著になるとされています。

2 基本的な障害特性

1 自閉症スペクトラム障害（ASD）

自閉症は、人との関わりが苦手である、コミュニケーションが上手にとれない、興味や関心の範囲が狭く、特定の物や行為へこだわりを示すなどの特徴を持っています。

高機能自閉症やアスペルガー症候群は、自閉症の特徴がありながら知的発達の遅れを伴わないので、障害に気づくことが更に遅れやすいと言われています。

2 学習障害

知的発達に遅れがないにもかかわらず、読み、書き、計算が苦手といった特定の能力に遅れが見られます。

3 注意欠如/多動性障害（AD/HD）

忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない、じっと座っていられない、気持ちがそれやすく衝動的に行動するなど自分の感情や行動をうまくコントロールできないところが見られます。

3 基本的な対応方法

1 留意すべき点

- (1) 発達障害者の多くは、外見からはその障害がわかりにくい。本人の言動が他人から誤解されることがあります。その結果、本人や家族は実生活上の困難を抱えながら、どこにも相談できず社会の中で孤立している例が多く見られ、周囲の理解と適切な支援が必要です。

- (2) 発達障害者については、言葉のみのやりとりが困難な方、自己評価が大変低くなっている方、被害感が強い方も多いので、個別的な対応を心がけ、その方が必要としているニーズの理解に努めることが必要です。

2 基本的な対応方法

- (1) わかりやすく、具体的に説明しましょう。「もう少し」「あとちょっと」という言葉ではなく「あと5分待ってください」など、目安がわかると安心します。
- (2) 説明するときには、言葉だけでなく、絵や写真など、実物のイメージがわかるものを見せると、伝わりやすくなります。
- (3) 一度に複数のことを扱うことが難しい人がいます。一つずつ、順を追って、簡単に話をしましょう。
- (4) 大きな音などに過敏になる方がいます。本人からの申出があり、対応が可能な場合は、別室で対応するなどの配慮をしましょう。

1 難病とは

難病は、「発病の機構が明らかでなく」「治療方法が確立していない」「希少な疾病であり」「長期の療養を必要とするもの」と定義づけられています。

令和3年11月現在「難病の患者に対する医療等に関する法律」の中で医療費助成の対象となる疾病は338疾病あります。

2 基本的な対応方法

1 留意すべき点

- (1) 難病の状態像は、一人ひとり違います。疾病により、視覚障害や肢体不自由などの障害者手帳を取得している場合もあります。また、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わかりにくく、接する人から「本当に病気を持っているのだろうか」といった印象を抱かれる場合もあります。
- (2) 症状に変化があり、特にストレス・疲労により症状が悪化する場合があります。体調によっては、普段できることができなくなり、「さぼっている」と誤解を受けることもあります。病状により、必要な支援も変わることがあります。

2 基本的な対応方法

- (1) 病気の種類や病状、程度は様々であり、個々の疾患に応じた配慮が必要です。日によって、できることや体調が大きく異なる場合もあります。コミュニケーションを図り、必要な支援を確認しましょう。
- (2) 難病は完全に病気が治るというものではありませんが、医学の進歩により、多くの難病は継続的に通院・服薬し、管理することで安定した病状を保つことができます。その状態を維持するためにも、通院に対する配慮が必要です。

区内の難病患者のご意見をご紹介します・・・

障害者は、症状がある程度固定している。しかし、難病患者は疾病によるが、同じ日でも時間帯によって動けるときもあれば、立ち上がれないときもある。障害者と難病の違いを知ってほしい。

区の事務・事業における配慮の例

1

講演会、イベント、会議などで必要な配慮

1 企画、事前準備で必要な配慮

区が、講演会やイベント、区民が参加する会議を主催するときは、会場までのアクセスや会場の設備面などをあらかじめチェックし、必要な対応を図ります。

例えば、車椅子使用者にとって建物内の移動がスムーズに行えるか、車椅子で使えるトイレがあるかなどを確認し、会場選定や当日の対応等を検討することが必要です。

2 申込みのときに必要な配慮

配慮が必要な参加者に対してどのような対応をとるかは、事前に参加者と個別に確認をし、対応することが重要です。参加者の把握のためには、案内チラシに申込書をつけるなどして、「点字資料、拡大資料、手話通訳、要約筆記、車椅子用スペース」などについて配慮が必要な人は、事前に参加申込みをお願いし、要望を把握することが望ましいです。なお、大規模な講演会や障害者向けの講習会などを実施するときは、あらかじめ必要な配慮の手配をして、配慮の内容を周知しましょう。

また、受付や問合せの手段は、特に聴覚障害者への配慮から、電話だけではなく、ファックス、郵送、電子メールなど、複数設けるようにしましょう。

<区報掲載、ホームページの例>

タイトル： 講演会

内 容：日時・場所・講演内容・講師など・・・

申 込：電話、ファックスまたはメールで 講座名 住所 氏名(ふりがな)
電話番号 ファックス番号(ある方のみ)を 係(・・・Fax・・・
メール・・・)へ。

点字・拡大文字資料、手話通訳、要約筆記、磁気テープを利用したい方は、
月 日までにお申込みください。

< 参加申込書の例 >

お申込み・問合せ先 電話・ ・ Fax・ ・ メール・ ・

お名前		連絡先	
・ ・ ・ ・ ・			
備 考	以下について、必要がございましたら印をつけてください。		
	車椅子スペース	手話通訳	要約筆記
	磁気ループ	点字資料	その他 ()

お申込みの個人情報については、本事業以外の目的には使用しません。

< 参考資料 >

平成 22 年 4 月発行 練馬区ユニバーサルデザインイベントマニュアル
(グループウェア共有文書 建築・開発担当部 > 建築課)

2 具体的な配慮の例

点字資料

視覚障害者向けの資料です。点字を読める方でも、印刷された文字の資料もあわせて渡すと、付添いの方などにその場で読んでいただくことができるので、両方配付しましょう。(点字資料の作成については、資料編 P39 参照)

拡大文字

すべての視覚障害者が、点字を読めるわけではありません。拡大文字資料がよい方もいます。

拡大文字の希望があった場合、資料の文字を、読みやすいとされている「ゴシック体、概ね 22 ポイント」に変換し、A3 版に拡大印刷してください。

音声コード

紙に記載された文字情報をコード情報（音声コード）に変換して印刷したものを、活字文書読上装置を使って音声化する方法があります。

事務用パソコンで Word 文章を作成し、「音声コード」を選択し「音声コード」をクリックすると、ページごとに音声コードが作成されます。

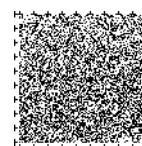
(注意)

1 ページの文字数が 800 文字を超えると、作成されません。

音声コードの周辺には約 5mm の余白が必要です。

音声コードを作成したときは、コードの横に半円状の切り込みを入れてください(穴あけパンチなどを活用)。

ソフトのインストールについては 41 ページをご確認ください。



音声コード (見本)

ルビ（ふりがな）付資料

配布する資料等について、難しい漢字にルビがついていたり、ページ番号が付番されていたりすると、よりわかりやすいものとなります。

手話通訳

手話通訳を行う場合、通訳者が見えやすい位置に手話通訳が必要な方の席を設けることが望ましいです。（通訳者の依頼については、資料編 P43 参照）

要約筆記

手話がわからない聴覚障害者に対して、話されている内容等をリアルタイムで文字として伝える要約筆記も情報保障手段のひとつです。OHP 使用の手書き、パソコン要約筆記などがあります。

聴覚障害者の参加が見込まれる場合は、一緒に要約筆記の依頼も検討しましょう。要約筆記に必要な機器は、障害者施策推進課で貸出可能です。（詳細 38 ページ）

磁気ループ（補聴システム）

補聴器を使用している聴覚障害者が、広い空間や騒音の多い場所において、音声を正確に聞き取るための設備です。

練馬文化センター、生涯学習センター、ゆめりあホール、光が丘区民センターには補聴システムが設置されています。補聴システムが利用できる旨を参加者にお知らせし、補聴しやすい席に誘導しましょう。

移動型磁気ループは、障害者施策推進課・心身障害者福祉センターで貸出可能です。（詳細 39 ページ）

移動型磁気ループは、アンプ等に接続して利用します。コードは 10 m ～ 20 m のものがあります。コードで囲える範囲が、聞き取りやすい範囲となります（座席のみ並べた場合、概ね 20 席程度）。

磁気ループを設置する際、コードの範囲内の席に「磁気ループ席」などとわかりやすく表示しましょう。

車椅子用スペース

車椅子専用スペースを設置する場合は、なるべく会場の前方、舞台や講師が見えやすい場所にスペースを設けましょう。その際、入口から車椅子用スペースまでの移動についても、動線の確保が必要です。車椅子利用者のひざや車椅子のアームレストがぶつからないテーブルの高さは下面 65 cm 程度です。

車椅子の方は、公共交通機関でなく自家用車で会場に向かうことがあります。区立施設には車椅子使用車用駐車施設が設けられています。適切に利用を案内できるように準備が必要です。

1 ホームページ

ホームページを作成する際は、音声読み上げを意識して作成しましょう。

音声読み上げソフト（ZoomSight）による確認

視覚障害者などホームページを閲覧することが困難な方に対応するため、ホームページに掲載するコンテンツは、音声読み上げに対応した記載をする必要があります。画面上の見た目と、音声読み上げの結果は、必ずしも一致しませんので注意が必要です。

コンテンツを作成する際（特に新規作成時など）は、音声読み上げ結果がどのようなになるかを試聴してください。

【音声読み上げで問題が発生する例の一例】

曜日を表記する場合、()内の文字を違う言葉で読み上げる場合があります。

「8月2日(月)」 音声読み上げ「ハチガツフツカ ツキ」

「8月2日(月曜)」と表記しましょう。

単語の途中で不要なスペースや改行が入ると、それぞれ別の文字として読み上げる場合があります。

「内 容」 音声読み上げ「ウチ ヨウ」 「内容」と表記しましょう。

「日 時」 音声読み上げ「ヒ トキ」 「日時」と表記しましょう。

住所を表記する際の-（ハイフン）は、正しく読み上げることができない場合があります。

「豊玉北6 - 1 2 - 1」

音声読み上げ「トヨタマキタ ロク マイナス ジュウニ マイナス イチ」

「豊玉北6丁目12番1号」と表記しましょう。

<参考資料>

「練馬区ホームページ コンテンツ作成ルール」

（グループウェア共有文書

広聴広報課 > 03_ホームページ > 04_CMS マニュアル）

ホームページに行政計画やお知らせなどを掲載する際、添付資料がPDF版では音声での読み上げができず、視覚障害者などが音声で確認することができません。音声読み上げに対応するためには、テキスト版を掲載することが必要です。

広く区民に周知する計画、障害者向けの講座のお知らせなどは、PDF版だけでなくテキスト版を掲載しましょう。

コンテンツに図や写真、イラストを使用する場合、その画像が何を表しているのかを必ず代替テキストにわかりやすく入力しましょう。

ルビを振った資料や、図やイラストを使用した資料などを作成した場合は、ホームページにも掲載することにより知的障害者や発達障害者などにもわかりやすく情報提供をすることができます。

< 参考 >

練馬区公式ホームページは、全ての方が見やすく使いやすい「ユニバーサルデザイン」に基づくホームページの運用を目指しています。

特に、JIS規格（JIS X 8341-3（高齢者・障害者等配慮設計指針 - 情報通信における機器・ソフトウェア・サービス - 第三部：ウェブコンテンツ））およびWCAG1.0などの基準に適合することにより、アクセシビリティに配慮したページの作成に努めています。

2 説明文・通知文冊子などの印刷物

視覚障害者の場合、紙（墨字版）の印刷物では内容がわからないことがあります。説明文書や通知などについて、本人からの申出に応じて、点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声コードなどによる情報提供に配慮しましょう。

知的障害者や発達障害者などの場合、専門用語や漢字ばかりの文書では、内容が理解しにくいことがあります。

ルビを振った資料や、図や写真、イラストを使用した資料などでわかりやすく説明する工夫をしましょう。

< 参考資料 >

印刷物を作成する際は、つぎのマニュアルを参考にしてください。

平成27年9月発行 「印刷物のユニバーサルデザインガイドライン

練馬区からの情報をわかりやすく伝えるために」

（グループウェア共有文書

広聴広報課 > 09-01_印刷物のユニバーサルデザインガイドライン）

3 F A X 番号の掲載

区報やホームページなど、様々な媒体で区の事業を周知するとき、問合せ先に電話番号の掲載はありますが、F A X 番号やメールアドレスがない場合があります。

聴覚障害者は、電話での問い合わせができません。

区の事業などについて周知する際、問合せ先・連絡先は電話番号だけでなく、FAX 番号とメールアドレスを併記しましょう。

4 障害者が参加する会議の開催

会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚障害、聴覚障害または知的障害のある委員に対して、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行いましょう。

視覚障害者には、あらかじめ情報提供の方法、必要な資料（点字、拡大文字など）について確認しましょう。点字資料の作成を求められた場合、時間的に対応が難しい場合は、対面朗読で対応する、またはテキスト版をメールで送付し、読み上げソフトで対応してもらう・・・など、様々な代替手段を提示し、双方の話し合いで現実的に対応可能な手段を探すよう努めましょう。

また、わかりやすい言葉で作成する、絵や図を入れるなど、知的障害のある委員にもわかりやすい資料の作成に配慮しましょう。

5 郵便物

郵便物を送るとき、視覚障害者から申出があったとき、封筒に「練馬区役所」などと点字表記をつける配慮をお願いします。

封筒に「練馬区役所」などの点字をプレスする点字プレス機が障害者施策推進課にあります。また、専用の点字用テープに点字を打つことができる点字テプラが福祉部管理課にありますので、ご相談ください。（詳細 39 ページ）

令和 4 年度から、区から送付する封筒（茶封筒）に、送付物に関する情報が入った音声コードを印字しています。税や選挙などの重要な文書には、希望に応じ、点字シールを添付するほか、文書発送をメールでお知らせします。

6 動画作成

動画作成の際には、物の見え方、音の聞こえ方は様々であることを意識して、誰でもわかるように作成する必要があります。駅のホームや電車内では、案内表示（視覚）とアナウンス（聴覚）の両方を行うことで情報の理解を高めています。

動画作成に当たっては、字幕（テロップ）を付けるなどの配慮をお願いします。

< 参考資料 >

動画を作成する際は、つぎのマニュアルを参考にしてください。

「動画制作におけるユニバーサルデザインについて」

（グループウェア共有文書

広聴広報課 > 動画制作におけるユニバーサルデザインについて

1 案内・受付

来庁時に目的の窓口などで困ることとして、次のようなことがあります。

< 視覚障害者の場合 >

目的の窓口がどこにあるのかわかりづらい。

初めて来庁する場合、視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）などがあっても、それがどこにつながっているかわからず、目的の窓口まで行きにくい。

「何番の窓口に行ってください」と言われても、窓口番号の表示が見えないなど、言われた窓口がどこなのかわからない。「次の方」とよばれても、自分が呼ばれたことに気付かない。

< 聴覚障害者の場合 >

目的の窓口はどこか尋ねたくても、質問しにくい。

名前を呼ばれても気付かない。

< 肢体不自由のある方の場合 >

手動の扉を開けづらい、十分なスペースがないと移動しにくい。

車椅子を使用している場合、カウンターが高いと話しづらく、カウンター上の書類も見づらい。

案内する際の配慮

困っているような方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。

声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。

こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明します。

ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝います。

案内板は、認知しやすい色で、大きな文字で表記します。

知的障害や精神障害、発達障害などにより、周りの物音などが気になり、混雑した場所などで順番を待つことが難しい場合があります。本人や付添い者から申出があった場合、落ち着いた場所で待てるよう別室などを案内する、待ち時間が短くなるよう順番を変更するなどの配慮をお願いします。（申出がない場合も、障害が明らかな場合は、配慮をお願いします。）

その際、他の利用者に説明し、理解を求めるよう努めましょう。

誘導する際の配慮

誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。

誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。

受付での配慮

困っているような方を見かけたら、職員から積極的に声をかけます。

声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。

視覚障害者が来庁した際、窓口で待つ必要がある場合は、待ち時間の目安を伝え、順番が来たら名前を呼んで声をかけて知らせます。最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法について引き継ぎを行います。

聴覚障害者が来庁した際、呼び出しの音声聞こえない方には、あらかじめどのような方法で知らせるか説明して、不安のないようにします。

車椅子使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、対応します。

2 相談・説明

相談や説明を受ける際に困ることとして、次のようなことがあります。

< 視覚障害者の場合 >

抽象的な指示語（これ、それ、あれ、どれ等）では、わからない。

< 聴覚障害者の場合 >

手話が通じず、筆談にとまどう職員が多い。

後で問合せしたくても、電話ができない。

< 知的障害者、精神障害者などの場合 >

複雑な会話や文章は理解しづらい。

一度に多くのことを説明されると理解しづらい。

説明する際の配慮

相手の話をよく聞き、目的を的確に把握します。

話が的確に伝わるように、「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」話します。

障害の種別にかかわらず、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。

相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。

ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的なわかりやすい言葉で説明します。

視覚障害者に対して、担当者は名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉でわかりやすく説明します。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。

聴覚障害者に対して、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、簡潔な記載方法を心がけます。また、問合せはファックス、電子メールなどでもできるよう連絡先を伝えます。

わかりやすい場所に「筆談での相談に応じます」など掲示し、聴覚障害者が筆談を申し出やすい環境を整えます。

口頭での説明の理解が難しい方には、できるだけ絵・図・写真などを使用してわかりやすく説明する、説明のポイントをメモ書きして渡すなどの工夫をします。メモ書きの際、必要に応じて、漢字に振り仮名をふります。

書類記入する際の配慮

書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きくわかりやすく表示しておきます。

書類の記入の仕方がわからず、困っている方には、職員から積極的に声をかけます。

障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して代筆を行います。

「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などに当たっては、本人の理解の状況に応じて、記載項目ごとに説明や確認などを行います。

< 障害福祉サービスの利用について >

各種手続きのため区役所に来るとき、または講演会に参加するときなどに、障害者が利用できる制度があります。

視覚障害者にガイドヘルパーが同行する、聴覚障害者に手話通訳者が同行する、知的障害者や精神障害者に移動支援ヘルパーが同行するなど、単独での外出が困難な方が利用できる福祉サービスがあります。(詳細 4 4 ページ)

ただ、制度を利用していても、個人情報などに関する手続きの内容をヘルパーに知られたくない・・・などの理由により単独で来所する方もいます。ヘルパーが同行していても、個人情報に関する代筆は頼みたくない、という方もいます。

ヘルパーが同行している場合も、本人の申出に添って、適切に対応してください。

1 環境の整備について

障害者差別解消法第5条において、「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善および設備の整備等、環境の整備に努めなければならない」としています。

区が所有または管理する施設は、練馬区福祉のまちづくり推進条例（平成22年3月練馬区条例第16号）に基づき、すべての人が安全かつ円滑に利用できるよう必要な整備を進めています。その機能や効果を維持するためには、日常点検や適切な維持管理、運用の工夫等も大切です。

2 環境整備の例 施設の点検

利用の妨げとなる設置物、汚れはありませんか？

点検箇所	対応
視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）、触知図（点字案内板）、スロープ、廊下や階段、だれでもトイレ、エレベーター乗降スペース等	<ul style="list-style-type: none"> ・経路上の障害物を撤去します。 マット プランター 看板 傘立て ソファー 自転車 パンフレットラック など ・必要な清掃を行います。

受付カウンター周りに必要なスペースを確保していますか？

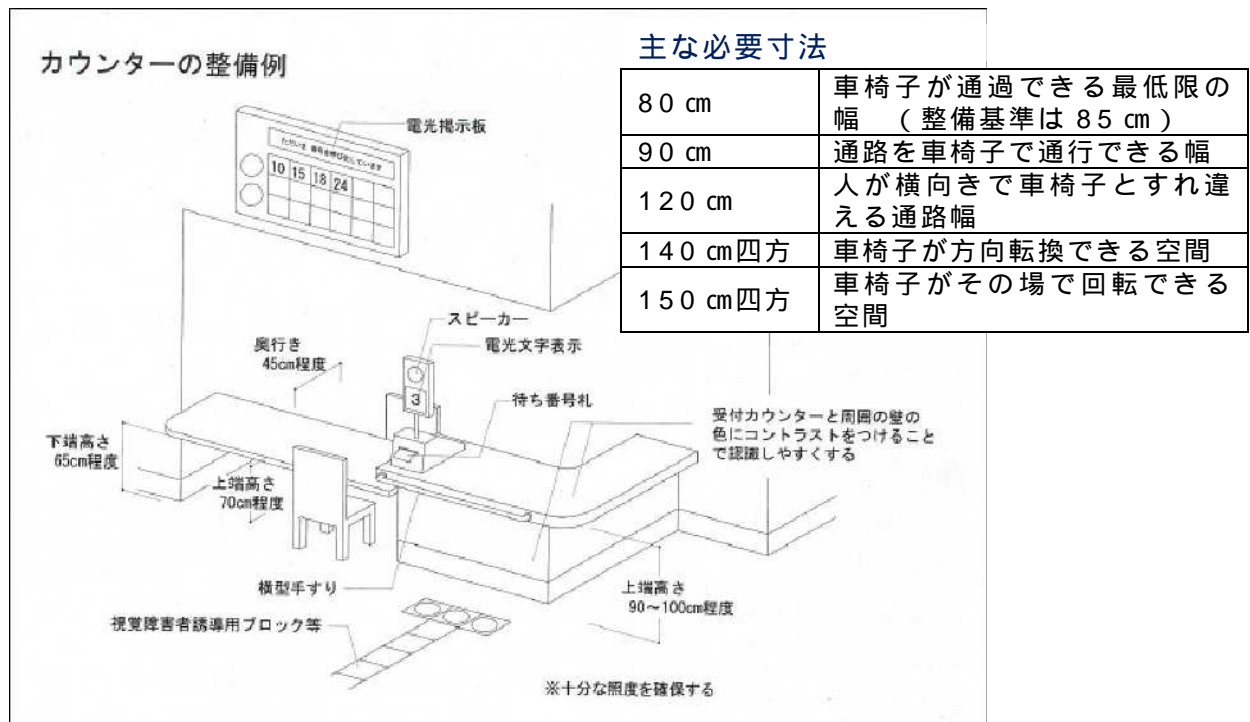
点検箇所	対応
受付カウンターや記載台周辺と、道路等からの経路	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子使用者が利用できるカウンター、記載台周辺に十分なスペースの確保します。 ・通路幅を車椅子が通れる程度に確保します。

利用者にわかりやすい案内標示になっていますか？

点検箇所	対応
案内サインや誘導サイン その他掲示物	目にとまりやすい位置に、見やすく整理して掲示します。

施設の改修や備品設置の際の配慮

整備等を行う際には、練馬区福祉のまちづくり推進条例の整備基準や先行事例等を参考に、より使いやすい環境整備を図りましょう。



< 参考資料 >

練馬区福祉のまちづくり推進条例施設整備マニュアル【建築物】(平成 22 年 6 月)
 公共的な施設についてユニバーサルデザインの考え方に立って整備を進めるための「整備基準」と「配慮基準」等について、図解を用いて解説しています。

バリアフリー維持管理マニュアル (平成 22 年 6 月)

より使いやすい施設となるよう留意すべき点や、バリアフリー機能を維持・向上していくために継続的に検討・実施すべき維持管理方法を示しています。

建物サインづくりマニュアル (平成 21 年 3 月)

建物利用者に必要な情報をわかりやすく提供する案内標示や掲示物など「建物サイン」の作成方法を示しています。

建物利用ガイドづくりマニュアル (平成 20 年 3 月)

建物を利用する際に必要となる重要な情報を、わかりやすくまとめたパンフレット等(建物利用ガイド)の作成方法を示しています。

(グループウェア共有文書 建築・開発担当部 > 建築課)

1 相談・紛争解決の体制の整備について

障害者差別解消法第14条において、地方公共団体は障害者およびその家族その他の関係者からの相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止または解決を図るよう必要な体制の整備をするものとしています。

2 区の対応について

相談窓口の設置

区における障害者等からの障害者差別に関する相談窓口は、障害者施策推進課、総合福祉事務所（4所）および保健相談所（6所）に設置しています。

相談窓口では、来所相談のほか、電話、ファックス、電子メール等により、障害者差別に関する相談に応じています。

相談内容に応じて、事務・事業を担当する部署に障害者施策推進課から照会や確認、連携した対応を依頼することがあります。

障害者差別解消支援地域協議会の設置

区内における障害者差別に関する相談等について情報を共有し、障害者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うネットワークとして、障害者団体や事業者、区で構成する協議会を設置します。

3 各課での障害者差別に関する相談、申出があったとき

（1）障害者差別に関する相談があった課で対応する相談について

障害者から、課に属する事務・事業における「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」の相談があった場合、当該相談の内容が、事務・事業の範囲において対応が可能な場合については、適切にご対応ください。

相談内容は、「障害を理由とする差別に関する相談連絡票」（以下「相談連絡票」）に記載し、障害者施策推進課事業計画担当係に、交換便またはメールで随時ご報告ください。

相談内容により、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供の考え方に関することについて、障害者施策推進課事業計画担当係へ照会することができます。

（2）障害者施策推進課に連絡する相談について

障害者からの相談内容が、複数の部署にまたがるもの、外部の関係機関（国や都など）と連携する必要がある相談については、障害者施策推進課事業計画担当係へご連絡ください。

（３）報告があった情報の活用について

報告があった相談は、個人情報に留意した上で、必要に応じて練馬区障害者差別解消支援地域協議会に情報提供します。

（４）合理的配慮の提供の事例の収集について

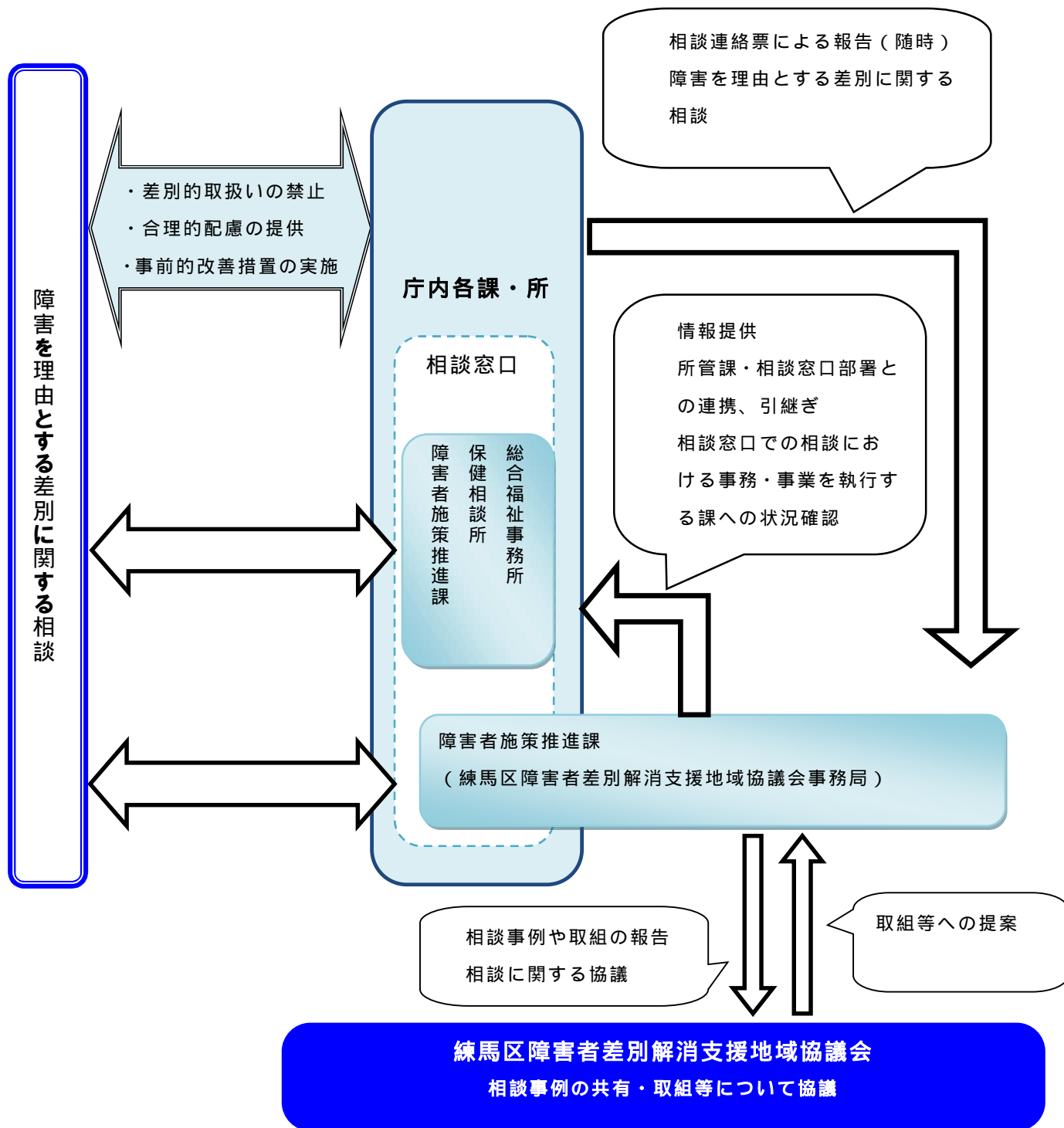
障害者施策推進課では、障害者差別の解消を推進する取組を進めるため、各課が実施した合理的配慮の提供の事例について定期的に収集し、必要に応じて練馬区障害者差別解消支援地域協議会に情報提供します。また、事務・事業に活用していただくため、職員向け研修等において紹介することがあります。

相談内容の報告は、相談連絡票をご活用ください。

障害を理由とする差別に関する相談連絡票

1	対 応 日	年 月 日
2	相談の申出者	本人 ・ 家族親族(続柄:) ・ その他()
3	障害者の状況 (該当する障害 に をつけてく ださい。複数可)	・ 身体障害者 (視覚・聴覚・肢体不自由・他) ・ 知的障害者 ・ 精神障害者 ・ 難病 ・ その他 () ・ 不明
4	相談の概要ま たは経過 合理的配慮 の場合は、意 思の表明の内 容も記入して ください	
5	申出に対する 所管課の対応	
6	今後の対応	・ 相談終了 ・ 相談継続 <div> ・ 障害者施策推進課で継続相談 ・ 他の関係機関による継続相談 ・ その他 () </div>
7	担当部署 担当者・内線	<div>部 課 係</div> <div>記入者 連絡先</div>

練馬区における障害を理由とする差別の解消を推進するための相談体制



資料

1

練馬区役所 点字・音声など情報機器貸出一覧

詳細については、各係にお問い合わせください。

令和5年4月1日現在

	機器名	説明	数	係・申込先など	使用条件ほか
(1)	活字文書読み上げ装置(テルミー)	音声コードの読み上げが行えます。 ワード文書で作成した「音声コード」が正しく変換でき、わかりやすく伝わるかを確認する機器です。	1	福祉部管理課 ひとまちづくり推進係 内線 7343 直通 5984-1296 (西庁舎3階)	・音声コード作成ソフトは、事務用パソコンでインストールできます。(全庁共有の情報政策課フォルダからインストールすることができます。詳細は47ページをご確認ください。)
(2)	活字文書読み上げ装置(らいふリミテッド)	上記(1)の機能のほか、バーコード対応、色・紙幣の認識、音声メモ、トーキング時計機能が付いています。 視覚障害者の日常生活用具の見本として案内できます。	1	練馬総合福祉事務所 障害者支援係 内線 7235 直通 5984-4609 (西庁舎2階)	・紙に書かれた活字文字の読み上げはできません。
(3)	点字プレス機	手で1枚ずつ押して「練馬区役所」などの点字を封筒などにプレスする機器です。	1	障害者施策推進課 管理係 内線 7182 直通 5984-4598 (西庁舎1階)	・各課共通に使用できる金型は「練馬区役所」です。
(4)	書画カメラ	聴覚障害者への情報保障(要約筆記)で使用する機器です。 (書画カメラは、資料などをビデオカメラで撮影して映す装置です。話されている内容等をリアルタイムで文字として伝える要約筆記の内容をスクリーンに映し出すことができます)	1		・セットでも必要な機器だけでも貸し出しできます。書画カメラは手書き投影用です(ペン、ロール紙などは各課でご用意ください。)
(5)	スクリーン		1		
(6)	パソコン		1		
(7)	プロジェクター		1		
(8)	点字プリンター	点字専用の用紙に点字を印刷する機器です。 点字プリンター専用のソフトが入っている専用のパソコンがありますので、ウィルスチェックの	1	障害者施策推進課 事業計画担当係 内線 7183・7184 直通 5984-4602 (西庁舎1階)	・持ち出しができませんので、左記窓口でご利用ください。 ・専用パソコンによる点字変換の確認作

		済んだUSBメモリなどに「テキストドキュメント」で作成した文書を保存し、お持ちください。	1	心身障害者福祉センター 電話 3926-7211 (貫井 1-9-1)	業はご自身でお願いします。ひと・まちづくり推進係に「点訳のてびき(第3版)」があります。 ・大量に印字する場合は、事前にご相談ください。
(9)	CD/DVD コピー機	視覚障害者向けのデジター()仕様のCDを複数枚にコピーする機器です。	1	心身障害者福祉センター 電話 3926-7211 (貫井 1-9-1)	・持ち出しができませんので、心身障害者福祉センターでご利用ください。
(10)	プレクストーク (CD録音図書読取器)	視覚障害者向けのデジター仕様のCDを読み取る機器です。	4		・館外貸出可です。
(11)	移動式 磁気ループ	聴覚障害者向けの補聴器の機能を補助する移動式の放送機材です。(コード長 10・15m 各 1)(手提げ袋入り、4.5kg 程度)	1		・館外貸出可です。 事前に連絡をお願いします。
(12)	移動式 磁気ループ	聴覚障害者向けの補聴器の機能を補助する移動式の放送機材です。一式(本体、ケーブル[20m]、スピーカー、ワイヤレスピンマイク、他)の運搬には台車が必要です。	1	障害者施策推進課 管理係 内線 7182 直通 5984-4598 (西庁舎 1 階)	・貸出可です。
(13)	点字テプラ	通常のテプラ機能に加え、専用の点字用テープに点字を打つことができます。	1	福祉部管理課 ひと・まちづくり推進係 内線 7343 直通 5984-1296 (西庁舎 3 階)	・貸出可です。大量に打つ場合は、点字用テープをご用意ください。
(14)	点字ラベラー	点訳機能を内蔵した専用ソフトウェアでPCから専用の点字用テープに点字を打つことができます。	1		・貸出可です。大量に打つ場合は、点字用テープをご用意ください。
(15)	立体コピー 作製機	視覚障害者向けに、特殊な専用用紙に書かれた線を熱で浮き上がらせ、触知図などを作ることができます。	1		・貸出可です。大量に作製する場合は、専用の用紙をご用意ください。
(16)	コミュニケーション 支援用アプリ (UDトーク)	聴覚に障害のある方など、音声による相談が難しい方へ情報を円滑に伝達できるコミュニ	約 200 台	・UDトークの操作方法等に関すること	・情報政策課ではUDトークが利用できるタブレット端末 200

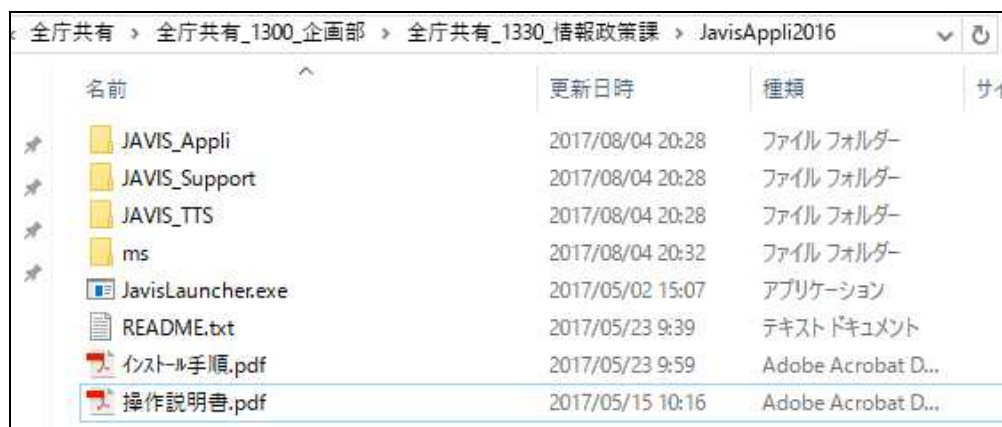
		<p>ニケーション支援アプリです。音声認識技術を活用し、話した言葉をタブレット端末に表示します。会議・講演会等ではプロジェクターにつなぎ、スクリーンなどに投影できます。</p>	<p>情報政策課 DX 推進担当係 内線 6152・6153 直通 3825-0211 (中村北分館) ・貸出用タブレット端末に関する こと 情報政策課 情報システム係 内線 6156～6158 直通 3825-0211 (中村北分館)</p>	<p>台の貸し出しを行っています。貸出期間は最長1か月です。長期貸出を希望する場合は、事前にご相談ください。</p>
--	--	--	--	--

デイジーとは視覚障害者など印刷物を読むのが困難な方のために製作されるデジタル録音図書の国際標準規格です。CDなどを使い、文字情報を音声で聞くことができます。

事務用パソコンに音声コード作成ソフト（JAVIS Appli）をインストールする方法

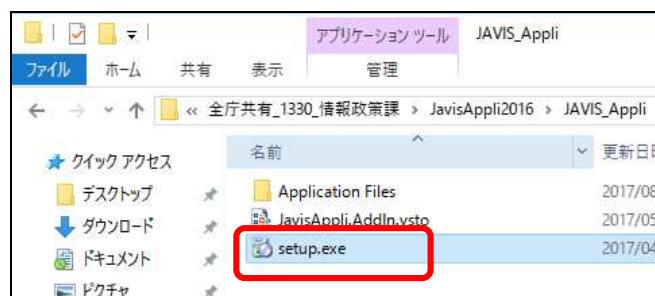
1. 自分のアカウントで事務用パソコンにサインイン（ログイン）し、デスクトップアイコンから全庁共有フォルダにアクセスします。そして、下記フォルダに進みます。

全庁共有 > 全庁共有_1300_企画部 > 全庁共有_1330_情報政策課 > JavisAppli2016



2. 1 で開いたフォルダ内にある「JAVIS_Appli」フォルダを開きます。

「setup.exe」をダブルクリックします。



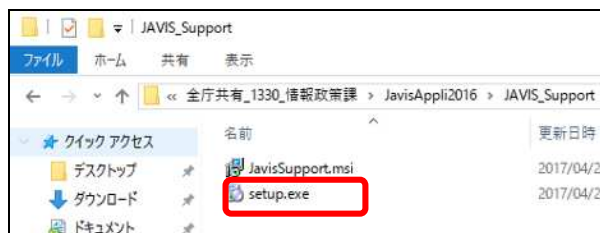
しばらくすると下図 の表示が出ますので、「インストール」をクリックします。

しばらくすると下図 の表示が出ますので、「閉じる」をクリックします。



3. 1 で開いたフォルダ内にある「JAVIS_Support」フォルダを開きます。

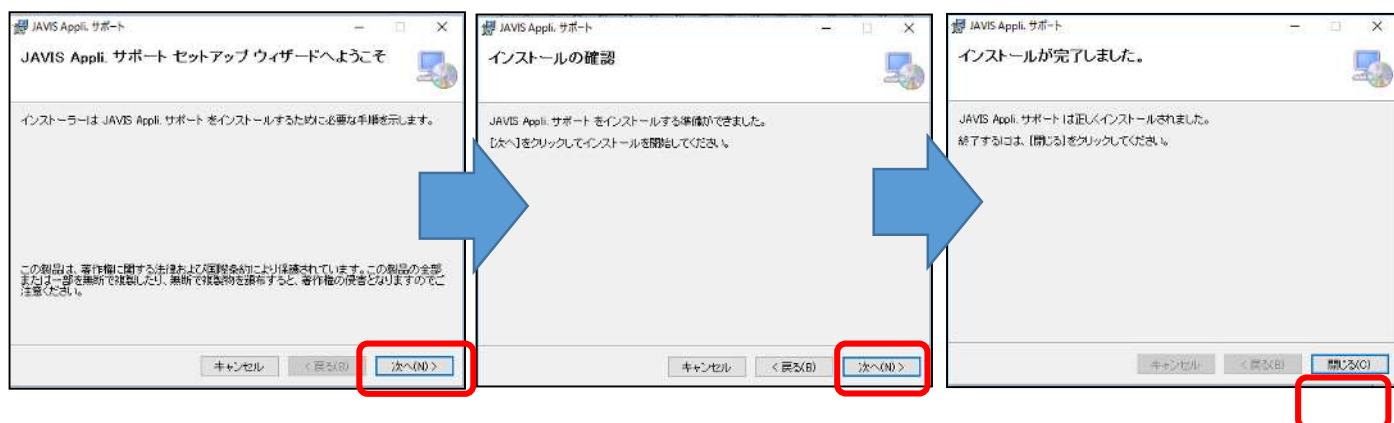
「setup.exe」をダブルクリックします。



下図 の表示が出ますので、「次へ」をクリックします。

下図 の表示が出ますので、「次へ」をクリックします。

下図 の表示が出ますので、「閉じる」をクリックします。



4. 1 で開いたフォルダ内にある「JAVIS_TTS」フォルダを開きます。

「setup.exe」をダブルクリックします。



下図 の表示が出ますので、「次へ」をクリックします。

下図 の表示が出ますので、「次へ」をクリックします。

下図 の表示が出ますの



以上でインストール作業は終了です。

詳細については、各係にお問い合わせください。

	事業	説明	係・申込先等
手話通訳	手話通訳者・要約 筆記者派遣事業	講座、講演会等のとき、手話通訳を 依頼することができます。 (注意事項) 区で開催する講演会等の場合は、 基本的に主管課から派遣申込みを お願いします。 また、庁内等で行う職員向けの研修 や説明会には意思疎通支援事業を 利用することはできません。	(申込先) 東京手話通訳等派遣セ ンター TEL・FAX:3341 - 5635 (担当係) 障害者サービス調整担 当課 障害調整係 内線 7177・7178 直通 5984-1456 不明な点は障害調整 係にお問い合わせくださ い。
要約筆記		講座、講演会等のとき、要約筆記 を依頼することができます。 要約筆記 (パソコン全体投影) の 際、必要な機器は障害者施策推進 課管理係にあります。 (44 ページ参照) (注意事項 上記と同様)	
遠隔手話 通訳	遠隔手話通訳設 置事業	窓口に設置したタブレットで、手話 オペレーターが通訳する遠隔手話通 訳が利用できます。 < 利用できる場所 > 練馬庁舎の全ての窓口・区民事務 所・総合福祉事務所・保健相談所他 不明な点は担当係にお問い合わせ ください。	(担当係) 障害者サービス調整担 当課 障害調整係 内線 7177・7178 直通 5984-1456
手話通訳	手話通訳者設置 事業	各施設の窓口に手話通訳者がいます。 < 練馬庁舎 > 毎週月・水曜日 10 時～12 時、13 時～17 時 (担当係) 障害者サービス調整担当課 障害調整係 < 光が丘総合福祉事務所障害者支援係 > 毎週火曜日 10 時～12 時、13 時～17 時 < 石神井総合福祉事務所障害者支援係 > 第 2・第 4 木曜日 10 時～12 時、13 時～17 時 < 大泉総合福祉事務所障害者支援係 > 第 1・第 3 金曜日 10 時～12 時、13 時～17 時 < 豊玉障害者地域生活支援センター (きらら) >	

		毎週土曜日または日曜日 13時～16時 <光が丘障害者地域生活支援センター(すてっぷ)> 第1・第3木曜日 10時～12時、13時～17時 <石神井障害者地域生活支援センター(ういんぐ)> 毎週土曜日または日曜日 13時～16時 <大泉障害者地域生活支援センター(さくら)> 第2・第4金曜日 10時～12時、13時～17時
--	--	--

3

障害福祉サービス等について

障害者が外出する際、利用できる事業です。

各種手続きのために区役所に来所する場合、または講演会などに出かける場合に利用できる制度もあります。

事業	サービス内容
重度訪問介護	重度の障害者で、常に介護を必要とする障害者に自宅で入浴、排せつ、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的に行います。
行動援護	自己判断能力が制限されている障害者が行動するときに、危険を回避するために必要な支援、外出支援を行います。
重度障害者など包括支援	介護の必要度がとても高い障害者に、居宅介護など複数のサービスを包括的に行います。
同行援護	視覚障害により移動に著しい困難を有する障害者などにつき、外出時において、当該障害者などに同行し、移動に必要な情報提供を行い、移動の援護などを行います。
移動支援事業	屋外での移動が困難な障害者等に対し、外出のための支援を行います。

申込み先	身体障害者、難病	総合福祉事務所障害者支援係
	知的障害者	総合福祉事務所知的障害者担当係
	精神障害者	保健相談所

