

運営管理マニュアル（目次のみ）

はじめに

運営管理マニュアルの基本方針

- 1 市と受託者の役割分担・権限規定
 - 1-1 役割分担
 - 1-2 受託者の権限
- 2 市と受託者のコミュニケーションルール
 - 2-1 会議・報告
 - 2-2 業務上のルール
- 3 緊急時の対処方針及び運営体制
 - 3-1 自然災害等発生時
 - 3-2 業務執行時のトラブル
- 4 モニタリング項目及び指標
 - 4-1 モニタリングの目的と概要
 - 4-2 各指標の施策
 - 4-3 各指標の具体的な運用と報告
- 5 情報管理体制・情報セキュリティルール
 - 5-1 情報管理体制
 - 5-2 情報セキュリティルール
- 6 業務従事者への教育及び管理に係る方針・計画
 - 6-1 研修
 - 6-2 教育・育成管理（従事者の業務習熟度測定）
- 7 現金などの取扱いルール
 - 7-1 基本ルール
 - 7-2 日次での現金管理
- 8 マニュアル管理方法
 - 8-1 作成と台帳管理
 - 8-2 改訂履歴の作成
 - 8-3 配布および保管
- 9 内部監査体制
 - 9-1 内部監査の目的
 - 9-2 内部監査の実施体制
 - 9-3 内部監査の実施手順
 - 9-4 チェックシートの項目
 - 9-5 クロージングとフォローアップ

職場における身だしなみの基本マナー

1 職場は公の場

職場は公の場であり、職場における身だしなみは、その人の仕事に対する姿勢を表現するものです。

相手（市民）や周囲に不快な思いをさせずに、なおかつ自身の能力をアピールできる適切な服装が不可欠です。自分ではおしゃれのつもりでいても、他の人からみると不快に感じる事も少なくありません。公務にふさわしい身だしなみ・服装かどうかの基準は、自分の感覚ではなく、相手（市民）や職場の同僚などが感じる感覚が尺度となります。

清潔でさわやかな職員としてふさわしい身だしなみ・服装を心がけましょう。

2 公務にふさわしくない身だしなみ・服装

ふさわしくない身だしなみ・服装とは、①派手すぎるもの、②だらしないもの、③カジュアルすぎるものなどが考えられます。

【公務にふさわしくない身だしなみ・服装の例】

☆ 頭 髪 ・ 顔 ☆

・寝ぐせ・派手なヘアカラー・ひげ（そり残し、無精ひげ）・濃いカラーレンズのメガネ・濃いメイク

☆ 上 着 ☆

・スウェット・ジャージ・フリース・革素材・デニム素材・派手な柄もの（アニマル柄など。ただし、スーパークールビズ期間中のアロハシャツ及びかりゆしウェアは可）・過度のフリル・ラメ・ジャンパー・Tシャツ・トレーナー・パーカー・キャミソール・下着の色柄が透け見える・破れ・汚れ・しみ・肩のふけ

☆ パンツ・スカート ☆

・ジーンズ・革素材、デニム素材のパンツ、スカート・派手な色、柄もののタイツ・派手な柄もの・過度のフリル・スリットの深いもの・極端に短いスカート・短パン・下着が透ける・破れ・汚れ・しみ

☆ シ ュ ー ズ ☆

・素足・サンダル・ミュール・ロングブーツ・ヒールの高いもの・厚底のもの・破れ・汚れ・しみ

☆ そ の 他 ☆

・強すぎる香り（香水、柔軟剤、合成洗剤）・長すぎる爪・派手なネイルアート・派手なアクセサリー・蛍光色のもの

3 清潔でさわやかが基本

職場における自分の仕事と職員としての自分の立場をわきまえ、自分にふさわしいものをきちんと身につけるように心がけが必要です。上記の公務にふさわしくない身だしなみ・服装はあくまでも一例です。業務や場面に応じた身だしなみ・服装を心がけましょう。

以 上

職員課給与労務担当（労務）

藤沢市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

第1条 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、法第6条に規定する障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に即して、法第7条に規定する事項に関し、藤沢市職員（地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職の職員及び同条第3項に規定する特別職の職員のうち同項第3号に規定される者に限る。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 障がい 身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）、難病に起因する障がいその他の心身の機能の障がいをいう。
- (2) 障がい者 障がいがある者であって、障がい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ものをいう。
- (3) 社会的障壁 法第2条第2号に規定する障がい者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社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。
- (4) 合理的配慮 社会的障壁の除去について行う必要かつ合理的な配慮をいう。

(解釈基準)

第3条 この要領において定める規定を解釈するに当たっては、すべての国民が、障がいの有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念を踏まえたものとしなければならない。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第4条 職員は、その事務又は事業を行うに当たっては、障がいを理由として、障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。この場合において、職員は、市長が別に定める留意事項に留意しなければならない。

(合理的配慮の提供)

第5条 職員が法第7条第2項に基づきしなければならないとされている社会的障壁の除去の実施に伴う負担が過重であるかどうかを判断するに当たっては、次に掲げる事項を考慮し、具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断しなければならない

い。

- (1) 当該事務又は事業への影響の程度
- (2) 実現可能性の程度
- (3) 費用・負担の程度
- (4) 当該事務又は事業の規模
- (5) 財政・財務状況

2 職員は、法第7条第2項の規定に基づき合理的配慮をするに当たっては、市長が別に定める留意事項に留意しなければならない。

(藤沢市合理的配慮庁内調整会議)

第6条 法第7条第2項に基づき行う社会的障壁の除去の実施に伴う負担が過重であるかどうかの判断をするに当たっての前条第1項各号に規定する事項に係る課題や問題等の整理及び合理的配慮の提供事例等を蓄積することを目的に、この市に藤沢市合理的配慮庁内調整会議を設置する。

2 会議の組織、運営等については、市長が別に定める。

(課等の長の責務)

第7条 藤沢市事務決裁規程（昭和63年藤沢市訓令甲第5号）第2条第6号に規定する課等の長は、第4条に規定する不当な差別的取扱いの禁止及び第5条に規定する合理的配慮の提供に関し、障がいや理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がいや理由とする差別の解消に関し、その課等に所属する職員の注意を喚起し、障がいや理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障がい者等から不当な差別的取扱い若しくは合理的配慮の不提供に対する相談又は苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、その監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 課等の長は、障がいや理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第8条 市長が職員に対し懲戒処分等を行う場合には、その判断にあたり、この要領の規定を勘案するものとする。

(相談体制の整備)

第9条 市に、その職員による障がいや理由とする差別についての障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、次に掲げる相談窓口を置く。

- (1) 当該職員が所属する課等が属する部等の総務課（藤沢市行政組織規則（昭和59

年藤沢市規則第18号)第3条第2項各号に規定する課をいう。)

(2) 障がい者支援課

(3) 職員課 (人事担当)

- 2 市長は、相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、職員課(人事担当)に集約し、関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。この場合においては、情報を提供する課等の長は、藤沢市個人情報の保護に関する条例(平成15年藤沢市条例第7号)の規定に抵触することのないよう留意しなければならない。
- 4 市長は、必要に応じ、第1項の相談窓口の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第10条 市長は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項及び障がいを理由とする差別の解消等に関し、職員が求められる役割について職員に理解させるために、研修を実施する。

- 2 前項の研修の内容、回数等の詳細は、職員課長が定める。
- 3 市長は、職員に対し、「藤沢市職員サポートブック」等により障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するために意識の啓発を図るものとする。

附 則

- 1 この要領は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 市長は、この要領の施行後1年を経過した場合において、合理的配慮のあり方その他この要領の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

附 則

この要領は、令和3年4月1日から施行する。

(別紙)

藤沢市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

この規定は、藤沢市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（以下「要領」という。）第4条及び第5条第2項に規定する市長が別に定める事項を定めるものとする。

なお、この規定中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、職務命令に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び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。）の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味するものとする。

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者（要領第2条第2号に規定する障がい者をいう。以下同じ。）に対して、正当な理由なく、障がい（要領第2条第1号に規定する障がいをいう。以下同じ。）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、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障がい者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ない。したがって、障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がい者に対する合理的配慮（要領第2条第4号に規定する合理的配慮をいう。以下同じ。）の提供による障がい者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等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者に障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなど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ある。藤沢市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由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、障がい者、第三

者の権利利益（例：安全の確保，財産の保全，損害発生防止等）及び藤沢市の事務又は事業の目的・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ある。

職員は，正当な理由があると判断した場合には，障がい者にその理由を説明するものとし，理解を得るよう努めることが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお，第2で示したとおり，不当な差別的取扱いに相当するか否かについては，個別の事案ごとに判断されることとなる。また，以下に記載されている具体例については，正当な理由が存在しないことを前提としていること，さらに，それらはあくまでも例示であり，記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい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。
- 障がいを理由に説明会，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，障がいを理由に，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。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 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」と定義されている。

法は，権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ，行政機関等に対し，その事務又は事業を行うに当たり，個々の場面において，障がい者から現に社会的障壁（要領第2条第3号に規定する社会的障壁をいう。以下同じ。）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，障がい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，合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は，障がい者が受ける制限は，障がいのみ起因するものではなく，社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり，

障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、藤沢市の事務又は事業の目的・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、障がい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、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

- 合理的配慮は、障がい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あり、当該障がい者が現に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、要領第5条第1項各号に掲げる要素を考慮し、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、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、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ある。合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。また、合理的配慮の内容及び提供等に関する判断が困難な場合は、障がい者支援課をはじめ、関係課等と連携し対応するほか、必要に応じて「藤沢市合理的配慮庁内調整会議」に判断を仰ぎ、適切な合理的配慮の提供に努めることが望ましい。

なお、合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者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とは別に、後述する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・効率化につながる点は重要である。

- 意思の表明に当たっては、具体的場面において、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。）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、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、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む。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障がい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、法の趣旨に鑑みれば、当該障がい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働きかけるな

ど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。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る。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。
- 5 藤沢市がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がい者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

第5 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、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あるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、要領第5条第1項で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 色の区別により情報提供を行う場合は、色覚に障がいのある方に配慮し、色を文字で表示したり、模様や濃淡を加えたりする。また、色の組み合わせを工夫する。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障がい者から休憩の申し出があった際、椅子の確保や、席を譲ってもらうよう案内する。また必要に応じて、臨時の休憩スペースを設ける。
- 障がいの特性により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、文鎮やバインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴

覚障がい者に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等の手段を用いる。
- 視覚障がい者にお知らせ等を通知する場合、原則点字付き封筒を使用する。
- 市からの通知について、視覚障がい者が読み上げソフトなどで確認できるよう、特定の人に通知するものを除き、ホームページにテキスト形式で掲載する。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カードやコミュニケーションボード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡すほか、身振り手振りを交えて案内をする。
- 障がい者から申し出があった場合には、制度上可能な限り代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- なじみのない外来語は避け、丁寧で簡潔な説明を行い、必要に応じてメモを作成するなどして、内容を理解してもらうよう努める。
- 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又は聴覚に障がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、負担を与えないよう、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを可能な範囲で行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番待ちのための整列が困難な障がい者に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続きの順番を入れ替える。
- 要約筆記スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 藤沢市の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、「障がい者専用（優先）区画」を増やす等の対応をする。
- 他人との接触、多人数の中に居ることにより、極度の緊張状態になる等、心身に影響が生じる可能性がある旨の申し出があった場合、障がいの特性や施設の状況に応

じて別室を準備する。

- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

以 上

藤沢市

職員サポートブック

適切な障がい者支援を目指して



藤沢市

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、障がいがある人もいます。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、程度もそれぞれ異なります。

このサポートブックは、障がいの特性を理解し、障がいがある人への配慮と窓口での支援について記載をしています。「藤沢市職員サポートブック」の作成にあたり、障がい者関係団体の協力をいただくとともに、庁内各課へ行ったアンケート調査の結果を反映しています。

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、「ありがとう」と言われる接遇に取り組んでいきましょう。

藤沢市障がい者差別解消プロジェクト会議について

「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律（障がい者差別解消法）」に基づく地方公共団体の責務を果たし、障がいを理由とする差別の解消を推進するために庁内組織及び職員が遂行すべき事項を検討することを目的としたプロジェクト会議です。

この「藤沢市職員サポートブック」は、藤沢市障がい者差別解消プロジェクト会議で検討し、作成しました。

目次

1	市の職員としての姿勢	3
2	障がい者差別解消法について	5
3	肢体が不自由な人を理解しよう	7
	国際シンボルマーク	12
4	目が不自由な人(視覚障がい)を理解しよう	13
5	耳が不自由な人(聴覚障がい)を理解しよう	19
6	内部障がいを理解しよう	23
7	知的障がいを理解しよう	27
8	発達障がいを理解しよう	28
9	精神障がいを理解しよう	30
10	高次脳機能障がいを理解しよう	32
11	難病に起因する障がいを理解しよう	34
12	補助犬について	35
13	会議・講演会等における障がい者への配慮	37
	【参考】	
	藤沢バリアフリーマップ	39
	障がい者手帳の種類と市内の対象者数	40
	障がいに関するマーク	41
	藤沢市市民ポータルサイト「ふじまど」障がい者サポート	43

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時は、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 「にこやかフレド」の行動指針を再確認しましょう。

障がいがある人は、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、プロとしてのホスピタリティ精神をもって、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、「○○○課の○○○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、分かったふりをしたり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。

参考 FUJISAWAにこやかクレド

○基本理念

私たちは、プロ意識を持ち、「ありがとう」と言われるサービスを目指します。

○行動指針

ふじさわの「ふ」 **普段の気配り！**

身だしなみに気を遣いましょう。

また、いつも新鮮な視点を持ちましょう。ちょっとした気づきが問題解決につながります。

ふじさわの「じ」 **柔軟な対応！**

相手の立場に立って対応しましょう。言葉に出ないニーズがあるはずです。まずは、心にゆとりを持ちましょう。

ふじさわの「さ」 **さわやかな笑顔！**

相手の目を見て話しましょう。

電話も笑顔でとりましょう。

表情が声から伝わります。

ふじさわの「わ」 **輪を大切に！**

自分から積極的にあいさつをしましょう。コミュニケーションを大切に、風通しの良い職場環境を作りましょう。

ヘルプマークについて

ヘルプマークは、障がいなどが外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方が周囲の方に配慮を必要としていることを知らせ、支援を受けやすくなるよう作られたマークです。

ヘルプマークを身に付けている方への思いやりのある行動をお願いします。

※障がい者支援課でヘルプカード(ヘルプマークの載ったカードで、配慮してほしいことやかかりつけの医療機関等を記入することができる)を配布しています。



2 障がい者差別解消法について

日本は2007年に前年の国連総会で採択された『障害者の権利に関する条約(障がい者権利条約)』に署名し、以降、条約締結に向けた国内法の整備等を進め、2014年1月に『障がい者権利条約』を批准するに至りました。2016年4月に障がい者権利条約に係る法律として、『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障がい者差別解消法)』が施行され、2021年5月に本法の改正法が成立し、2024年4月1日に施行されました。

この法律は、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すことを目的としています。

1 障がい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、障がいが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)を提供することが求められます。こうした配慮を提供しないことで、障がいが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

障がいがある人が、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(障がいがある人の存在を意識していない慣習・文化など)
- ④ 観念(障がいが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)を提供しないこと」の例

- ・聴覚に障がいが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

障がい者差別解消法では、国や地方公共団体等が、合理的配慮を提供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

※改正法施行により、民間事業者が合理的配慮の提供を行うことが努力義務から法的義務になりました。

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。

- ・ 障がいが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。
- ・ 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がある人に障がいの状況等を確認すること。

3 合理的配慮の提供が困難な場合の建設的対話について

障がいがある人から配慮を求められた際に、負担が大きく、社会的障壁を取り除くことが困難であると判断した場合は、その理由を説明し、理解を得るように努めるとともに、代替案の検討も含めた建設的対話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しましょう。

4 「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。)、難病に起因する障がいその他の心身の機能の障がいがある人であって、障がい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。

障がい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。

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)、体幹に障がいがある人は、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おり、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特に危険です。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。

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、レジ袋など持ち手のある袋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。車いすを使用する人のお手伝いについては、次のページに詳しく載せていますので、参考にしてください。

3 車いすを使用する人の移動のお手伝い

(1) 押す・ブレーキをかける



1 両手にハンドグリップを握り、利用者に注意しながら、ゆっくり押す。



2 止めたときに動き出さないよう、車いすの横に立ち、片手でハンドグリップを握り、他方の手でブレーキをかける。

3 反対側も同様にブレーキをかける。

(2) 坂道を下る



後方に注意しながら後ろ向きで、一步一步ゆっくり下る。

(3) 段差を上がる



1 体を密着させ、ティッピングレバーを踏みながらハンドグリップを手前に引き、キャストを浮かせたまま直進する。

2 キャスターを上げ、浮かせたキャストを段に乗せ、後輪を段につける。



3 ハンドグリップをしっかり握って前に押し出し、後輪を段差に沿ってすりあげる。

(4) 段差を降りる



1 体を密着させ、ハンドグリップを持ち上げるようにしながら後輪を段に沿っておろす。



2 キャスターを上げて後ろに引く。



3 フットサポートとつま先が段差に当たらないようにキャスターを降ろす。

車いすの構造と名称

ひじかけ
〈アームサポート〉

〈ブレーキレバー〉

〈座シート〉

足が落ちないようにおさえる
〈レッグサポート〉

足を乗せる部分
〈フットサポート〉

〈ハンドグリップ〉

背もたれ
〈バックサポート〉

〈タイヤ〉

大きい方が段や溝を越えやすい。

この部分に手をかけて車輪をまわす
〈ハンドリム〉

〈ティッピングレバー〉

段差越えに使用します。

〈キャスター〉



【事例1】

「イベント送迎のバスが低床車両(ノンステップバス)になり、従来イベントに参加しにくかった車いすを使用する人も、参加できるようになった」

→低床車両(ノンステップバス)は、車いすを使用する人だけでなく、視覚障がいの人や肢体不自由の人などからも、利用しやすいと評価されています。

【事例2】

「車いすを使用している人が利用できる席が満席となっていたため、車いすから降りて一般席を利用するよう促された。」

→車いすを使用している人でも、症状によって移動ができる方もいますが、移動が難しい方もいます。

車いすを使用している人が利用できる席が満席となっているケースなど、想定への対応が難しい場合は、当事者やそのご家族と相談しながら対応することが大切です。

国際シンボルマーク



障がいがある人が利用できる建築物や公共輸送機関であることを示す世界共通のマークで、優先駐車スペースや低床バスなどに掲出されています。

周囲に障がいがある人が乗車していることを知らせるために車に貼付している例がありますが、道路交通法上の規制を免れたり、障がい者専用(優先)駐車場を利用したりするための公的証明ではありません。

国際シンボルマークに関連した事例

【事例 1】

国際シンボルマークを掲出していないので、障がい者専用駐車場の利用を断った。

→国際シンボルマークを掲出していないからといって障がい者専用(優先)駐車場の利用を断ることはできません。

【事例 2】

車いすを使用していない人が障がい者専用(優先)駐車場に車を駐めたので、注意をした。

→内部障がいなど長い距離を歩くことが困難な人が利用することもあります。外見だけで障がいの有無を判断するのはやめましょう。

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がある人への配慮

(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)一緒に行きましょくか。」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、「○○○課の○○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○○メートル先」「あと○○歩くらい」と具体的に説明しましょう。

時計に見立て、「○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。

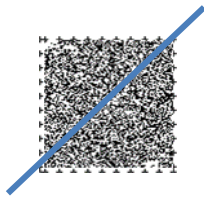
また、案内をする際、和式・洋式の別など選択肢がある場合は、ご本人の意向を確認しましょう。

※ 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。

(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(Uni-Voice)」を付けましょう。
視覚に障がいが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(Uni-Voice)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。



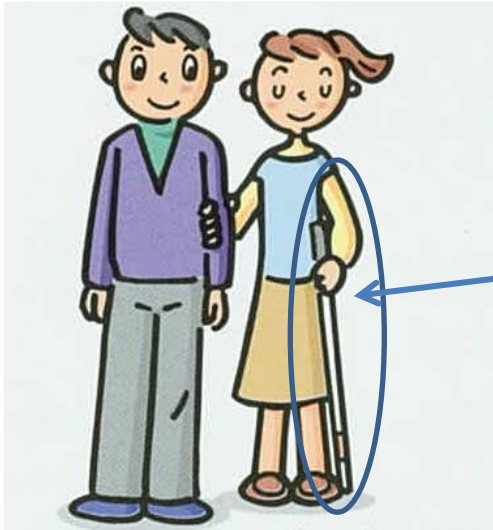
音声コード(Uni-Voice)

音声コード(Uni-Voice)にスマートフォンをかざして専用アプリで読み取ることで、内容を音声で聞くことができます。

- ☆ 音声コード(Uni-Voice)の作成方法は、
職員ポータル¹の文書管理－全庁共通－01_ポータル全般のマニュアル－03_その他ポータル関係に掲載しています。

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。

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の大切な役割があります。

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時は、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。」



3 色覚に障がいがある人への配慮

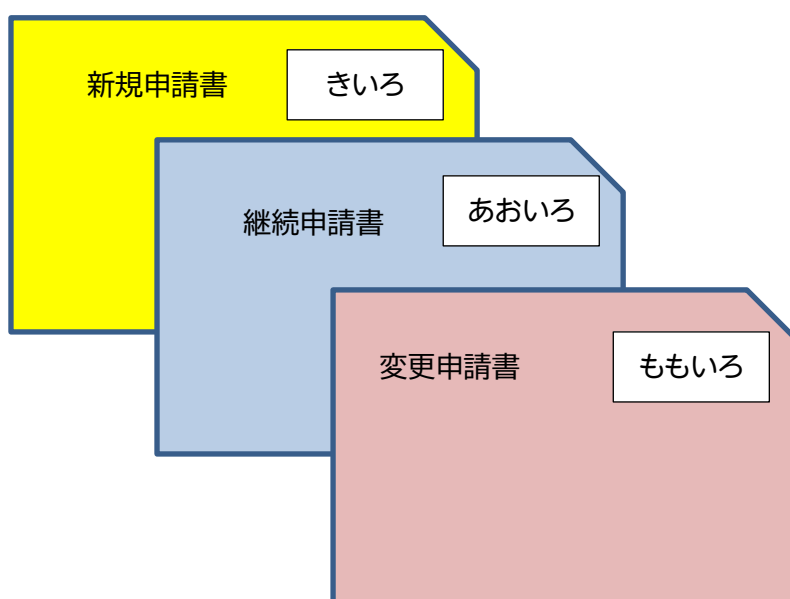
色覚に何らかの障がいがある人は、全国で300万人以上、神奈川県だけでも20万人を超えるといわれています。色で識別することで表現はわかりやすくなりますが、色でのみ情報提供がなされると、色覚障がいがある人が、判断することができなくなります。

(1) 色だけに頼った情報提供の方法は極力避けるようにしましょう。

色がなくて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副次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。

次のページに「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。

カラーバリアフリーチェックリスト

引用:「カラーバリアフリー色使いのガイドライン サインマニュアル Ver.2」

(神奈川県福祉子どもみらい局福祉部地域福祉課)

◆基本となる考え方


- 色による情報伝達は、万人に共通するものではないという意識を持つ。
- 白黒でも記載されている内容(情報)を正確に理解できるようにする。
- 色の違いだけでなく、明度(明るさ)や彩度(鮮やかさ)の違いや、書体(フォント)、太字、傍点、下線、囲み枠、形状の違い、文字や記号の併用など、色に頼らなくても情報が得られるように工夫する。
- 線や文字に色を付けるときは、色の区別がつきやすいように色の面積を少しでも広くする。(太文字、大きい文字)

- 色の名前を用いてコミュニケーションが行われる可能性がある場合は、色の名前を記載する。

◆色の選び方・組み合わせ方

- 彩度の低いパステル調の色同士を組み合わせない。
- 背景と文字にははっきりとした明暗の差(コントラスト)をつける。
- 白い背景の上の細い線や文字には「黄色」や「水色」を使用しない。
- 「濃い赤」は「黒」や「こげ茶色」と見分けにくい。「赤」と「黒」を組み合わせる場合は、濃い赤ではなく「赤橙」を使用する。例えば文字の色分けで「濃い赤」を使用したい場合は、黒ではなく「明るい灰色」や「青」などと組み合わせる。
- 「暗い緑」は「赤」や「茶色」と見分けにくい。「赤」や「茶色」と見分けやすくするためには、緑を「明るい緑」や「青みの緑」にすると区別がつきやすくなる。
- 「黄緑」は「黄色」と見分けにくいので組み合わせない。
- 「明るい黄色」は、白内障の人には「白」や「クリーム色」と見分けにくいので、区別させるときは一緒に使用しない。
- 「黒」「青」「緑」色の暗い背景の上に、赤で書かれた文字をのせると文字が読みにくい。背景の色を変えられない場合は、文字色を「白」「黄色」「クリーム色」など明るい色にする。

◆色以外の工夫

- 色の塗り分けには、色以外にハッチング(模様)等を併用する。
- 色の塗り分けの境は、細い黒線や白抜き輪郭線を入れて、色同士を見分けやすくする。
- 図やグラフなどの線を色で区別する場合は、実線、破線など線種を変えたり、太さを変えるなど工夫する。例) 現在地の吹き出し表現  など
- 案内サインで、離れた位置のサイン同士を色で関連づけるときは、色以外のアイコンなどを併用しているか。
- 案内サインの場合、設置場所の照度を考慮したか。

【事例】

「エレベーター内にある点字表示が工事用の保護シートで覆われてしまった」

→障がいのある人のために必要な設備は、工事期間中であっても利用が可能な状態になるよう配慮をしましょう。

「点字刻印機」について

点字図書館担当（総合市民図書館内）では、点字図書館からの送付であることがわかるよう「点字刻印機」で「ふじさわしてんじとしょかん」と刻印した封筒を使っています。

「点字刻印機」で封筒等に点字の刻印ができます。「点字刻印機」での作業を希望する場合は、点字図書館担当か、JOBチャレふじさわにご相談ください。

- ※ 点字図書館での作業は各自で行ってください。
- ※ 封筒は各課で用意し、持参してください。
- ※ JOB チャレふじさわへの依頼枚数・期間は要相談。

総合市民図書館 点字図書館担当 44-2662

開館日：月～金曜日（休日、年末年始を除く）

JOBチャレふじさわ 内線2389

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。

また、どの方法の場合も、マスクをしている場合は、外して唇が見えるようにすると、コミュニケーションがとりやすくなり、耳が不自由な方が安心できます。

【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、顔の表情や顔色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、障がい者支援課内に手話通訳者がいますので、筆談だけで対応しようと思わずお問い合わせください。

手話通訳者の設置

曜 日： 月～金曜日(休日、年末年始を除く)

時 間： 午前8時30分から午後5時まで

場 所： 本庁舎2階 障がい者支援課内(内線 3293)

(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。

また、手話でのコミュニケーションが可能な方には、手話によるお問い合わせが可能な「手話リンク」を積極的に案内しましょう。

※テレビ通話により手話通訳オペレータを介し、本市へのお問い合わせが可能。

※利用者の事前登録は不要、通話料なしで利用可能。

(5) 機器を利用しましょう。(障がい者支援課で管理しています。)

★ ヒアリングループ

「ヒアリングループ」は、音声信号を磁気ループアンプに通し、音声磁場ができることにより磁気コイル(Tモード)付補聴器、人工内耳(Tマーク)、専用受信機で音声信号として聴くことができるものです。



補聴器や人工内耳に内蔵されている磁気誘導コイル(Tモードまたはテレホンコイルともいわれているが、ここでは以下「Tコイル」という)を使って利用できる施設・機器であることを表すマークです。

「ヒアリングループマーク」

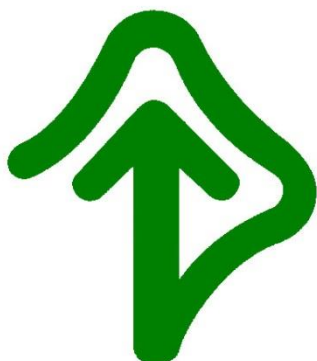
★ 軟骨伝導聴覚補助イヤホン

本庁舎の福祉の窓口での相談や申請の際に、声が聞こえづらい来庁者に使っていただくことを目的に、軟骨伝導聴覚補助イヤホンを用意しています。

福祉部各課(福祉総務課、介護保険課、保険年金課、高齢者支援課、障がい者支援課、生活援護課、地域福祉推進課)に耳の聞こえが不自由な方が来庁した場合は、貸出しにより対応しています。

※ 軟骨伝導は、「気導(従来の聞こえ)」とも「骨伝導」とも異なる「第3の聴覚経路」と呼ばれており、耳の軟骨へ振動を与えることで音を伝えることができ、振動によって伝わるため音漏れの心配はなく、プライバシーも守られるという効果があります。また、軟骨伝導聴覚補助イヤホンは、外耳道閉鎖症や小耳症の方など一般的な補聴器の使用が難しい方に、身体への負担が少ない補聴器としても活用されます。

3 「耳マーク」について



「耳マーク」

聞こえが不自由なことを表すマークです。

みみ ふじゆう かた
耳が不自由な方は、
ひつだん
筆談しますので
もう で
お申し出ください。

(1) 「耳マーク」とは

聴覚に障がいがあることを示し、コミュニケーションの方法に配慮を求める場合などに使用するマークです。

また、窓口などで聴覚に障がいがある人を支援することを示すマークとしても使用されています。

(2) 「耳マーク」を窓口に掲出しましょう。

耳が不自由な人が、筆談を気軽に申し出られるように庁内各窓口に「耳マーク」を設置しています。未設置の課がありましたら、障がい者支援課で「耳マーク」を印刷した上記掲出物を配布していますので、ご連絡ください。

6 内部障がいを理解しよう

身体障がい者手帳では、「心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう、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時は、他の職員に対応を代わってもらいましょう。

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、他の職員に対応を代わってもらうようにしましょう。

(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(マークに関する詳細は、26ページ)などを身に付け、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。

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となります。

(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、産まれた時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。

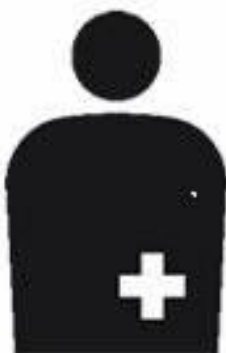
ストーマがあるため、通常の便器では排泄しにくいことから立ったまま、排泄処置できるものが多目的トイレに設置されるようになりました。

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、写真のような設備が設置され、入口には、オストメイトマークが掲出されています。

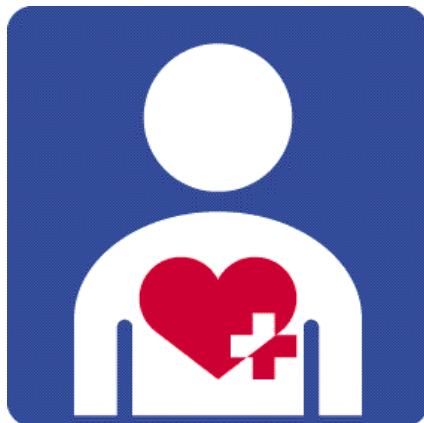


本庁舎1階の「多目的トイレ」に設置されているオストメイト対応設備



オストメイト用設備／オストメイト

4 ハート・プラスマークについて



身体内部に障がいがある人は、外見からは障がいがあることがわからず、さまざまな誤解を受けることがあります。ハート・プラスマークは、身体内部に障がいがあることを示し、周囲に理解と協力を求めるためのマークです。

ハート・プラスマークを付けている人を見かけた時は、内部障がいがある人への配慮を心がけて対応をしましょう。

※ ハート・プラスマークは、障がい者支援課で名刺サイズに印刷したカードを配布しています。

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、本人と話することが基本です。本人の意思を尊重して対応をしましょう。

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、簡潔に話をするのが大切です。情報が多すぎるとわかりにくくなりますので、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。

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の時は、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。

(改善前の表示)

番号順にお呼びしますので、番号札をお持ちになって
「空き」の窓口へ
混雑時は、番号順にお呼びいたします。
.....



(改善後の表示)

ばんごうふだ
番号札をお取りください。



番号札の場所を示す。

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。

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。

【事例1】

「精神疾患があり、話をすることが苦手なので、FAXを使用してやりとりをしたいが、対応できないと言われた」

→聴覚障がいがある人に対して、連絡手段として、FAXや電子メールを利用できるよう取組が進められていますが、精神障がいの人など、会話によるコミュニケーションを苦手としている人もいます。

【事例2】

「精神保健福祉手帳をお持ちの方が駐輪場を利用する際に、体調によって2階まで上がれないため1階を利用したいとの相談があった」

→精神障がいであっても、体調に大きく影響が出る人がいます。障がいがあってもなくても相手の状況をよく確認することが大切です。

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のが大切です。

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ったことで、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がある人もいます。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 難病に起因する障がいを理解しよう

難病とは、医学的に明確に定義された病気の名称ではなく、原因不明で治療方法が確立されていない疾病で、その病態は様々です。

後遺症を残す恐れが少ない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい疾病です。

1 難病の主な特徴

難病の主な特徴として、症状の変化が頻繁にあるもの、日によって変化が大きいもの、症状が見えづらいもの、進行性の症状を有するもの、大きな周期でよくなったり悪化したりするものなどがあります。

また、痛みや脱力感・倦怠感などの外見では分かりにくい症状がある方や、言語障がいや四肢麻痺などにより会話や意思伝達が困難な方もいます。

2 難病に起因する障がいのある人への配慮

- (1) 排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛み等状態の変化に応じ、対応の時間や場所の選定について、本人の希望や状態に応じた対応が必要です。
- (2) 人工呼吸器を装着している人への対応の時間や場所の選定、また電源の確保等について、本人の希望や状態に応じた対応が必要です。

3 障がい者総合支援法の対象疾病について

障がい者総合支援法の対象疾病は、「障害者総合支援法対象疾病検討会」における検討結果に基づき、376疾病(令和7年4月1日現在)が定められており、障がい者手帳が交付されていなくても、障がい支援区分の認定や支給決定などの手続き後、必要と認められた障がい福祉サービス等を利用できます。

12 補助犬について

補助犬は、目や耳、手足に障がいが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。

身体障がい者補助犬法では、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。

他市でのケースではありますが、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、「身体障がい者補助犬法」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。

3 「ほじょ犬マーク」について

「ほじょ犬マーク」は、身体障がい者補助犬法の啓発のためのマークです。

身体障がい者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。

「身体障がい者補助犬法」において、公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設は、身体障がいのある人が身体障がい者補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。

補助犬を同伴することのみをもってサービスの提供を拒むことは障がい者差別に当たります。

補助犬はペットではありません。社会のマナーもきちんと訓練されており、衛生面でもきちんと管理されています。

補助犬を同伴していても使用者への援助が必要な場合があります。使用者が困っている様子を見かけたら、積極的にお声かけをお願いします。

※ほじょ犬マークは、障がい者支援課で配布しています。表示がない場合やシールが劣化した場合などがありましたら、新しいシールを貼るようにしてください。



13 会議・講演会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 会場までのルート確認

会議、講演会などの開催の際は、鉄道駅から会場までの経路について、段差や誘導ブロックの敷設状況、多目的トイレなどの整備状況を事前に確認し、ルートを明確にすることが大切です。

会場案内図に確認した情報を事前に入られるとさらによいでしょう。

なお、市内の多目的トイレなどのバリアフリーの状況をホームページ(「藤沢バリアフリーマップ」)で情報提供しています。詳しくは、40ページに掲載しています。

3 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が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。

4 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。

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、パソコンを使って話し言葉を文字にかえて伝えます。

参加者から事前に手話通訳や要約筆記の要望がある場合は、手話通訳者や要約筆記者の派遣を依頼します。また、事前に申込受付等を行わない場合は、事業の性格や規模などを考慮し、必要に応じて手話通訳者、要約筆記者の派遣を依頼するようにしましょう。

【事例】

「市の事業として講演会で、落語を行うが、「落語については手話通訳や要約筆記はしないでほしい」と出演の落語家から要望があった」

→聴覚に障がいがある人にとって手話通訳や要約筆記は重要なコミュニケーション手段です。

市の事業として実施する講演会などでは、依頼の時点で、講演者、出演者に手話通訳や要約筆記があることを伝えるようにしましょう。

6 各会場の注意点

ここでは、イベント等を実施するホールや会議室がある施設について注意点をまとめています。

○本庁舎

・各階にオストメイト対応トイレを含む多目的トイレが設置されています。

○湘南台文化センター市民シアター

・湘南台文化センター内、市民センター1階にオストメイト対応トイレを含む多目的トイレが設置されています。

・ホール内に車いす専用スペースはありませんが、車いすを使用する人がいる場合は、一部の席を外して対応します。

藤沢バリアフリーマップ

藤沢市では、「藤沢バリアフリーマップ」を作成し、駅や公共施設をはじめ、大型商業施設や金融機関などの車いす対応トイレやオストメイト対応トイレなどの設置状況などを藤沢市公式ホームページ内で公開しています。

検索サイトなどで、「藤沢バリアフリーマップ」と入力すれば直接該当ページを見ることができます。

施設分類から検索
駅や公共施設等の施設分類から各施設を一覧表示します。

バリアフリーの設備分類から検索 (一覧表示)
車いす対応トイレやオストメイト対応トイレ等の設備分類から該当する施設を一覧表示します。

バリアフリーの設備分類から検索 (地図表示)
車いす対応トイレやオストメイト対応トイレ等の設備分類から該当する施設を地図上に表示します。

藤沢バリアフリーマップについて

「藤沢バリアフリーマップ」は、障がいのある方や高齢の方、乳幼児をお連れの方など多くの市民の方が安心して外出できるように市内の駅や公共施設、商業施設、観光施設等のバリアフリーに関する情報をまとめたものです。

※このページの掲載内容は、一部を除き2017年(平成29年)11月1日現在の情報です。その後、情報を更新した施設は、各施設の備考欄に更新日を掲載しています。各施設の情報は変更になる場合があります。

※「藤沢バリアフリーマップ」を使用する際は、バリアフリーマップの見方・ご利用上の注意を必ずご確認ください。

[バリアフリーマップの見方・ご利用上の注意](#)

[バリアフリー施設の適正利用について](#)

障がい者手帳の種類と市内の対象者数

障がい者手帳は、障がいの内容によって3つの種類に分けられます。神奈川県が発行する各障がい者手帳は、紙形式とカード形式があります。

1 身体障がい者手帳

視覚、聴覚・平衡機能、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、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能に障がい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段階に区分されています。

【対象人数】	10,595人
視覚	803人
聴覚・平衡	1,045人
音声・言語	116人
肢体	4,852人
内部	3,779人

2 療育手帳

児童相談所又は総合療育相談センターにおいて、知的障がいがあると判定された人を対象とします。

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、東京都では、「愛の手帳」など異なる名称が使われていることがあります。

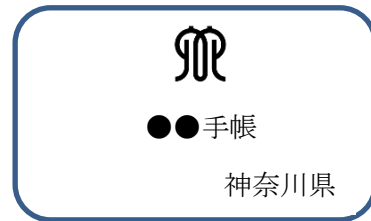
【対象人数】 3,938人

3 精神障がい者保健福祉手帳

精神疾患を有する人の内、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。

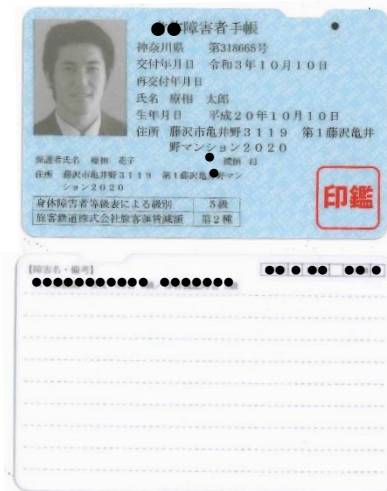
3級から重くなるに従って、2級、1級の3段階に区分されています。

【対象人数】 5,517人



<紙形式の手帳>

紺色のカバーに金色の文字で記載。精神障がい者保健福祉手帳は、「障害者手帳」とのみ記載されています。



<カード形式の手帳（見本）>

裏面には、変更内容が記載されている場合があります。

※対象人数は、2025年4月1日現在のものです。

障がいに関するマーク

 <p>国際シンボルマーク (車いすマーク)</p> <p>障がいのある人が利用しやすい建築物や公共交通機関であることを示す世界共通のマークです。 →詳しくは、12ページ</p>	 <p>身体障がい者標識 (身体障がい者マーク)</p> <p>肢体不自由であることを理由に運転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す。</p>	 <p>聴覚障がい者標識 (聴覚障がい者マーク)</p> <p>聴覚障がい者であることを理由に運転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す。</p>
 <p>ハート・プラスマーク</p> <p>身体内部の障がいがあることを表し、周囲に理解と協力を求めるマークです。 →詳しくは、26ページ</p>	 <p>ヘルプマーク</p> <p>障がいがある人や難病の人、妊娠中の人などが周囲に援助や配慮が必要なことを示すマークです。 →詳しくは、4ページ</p>	 <p>オストメイト用設備 ／オストメイト</p> <p>人工肛門・人工ぼうこうの人(オストメイト)のための設備及びオストメイトであることを表すマークです。 →詳しくは、25ページ</p>
 <p>ほじょ犬マーク</p> <p>身体障がい者補助犬法の啓発のためのマークです。 →詳しくは、36ページ</p>	 <p>耳マーク</p> <p>聴覚に障がいがあることを示すマークです。また、聴覚に障がいがある人への配慮を示すマークでもあります。 →詳しくは、22ページ</p>	 <p>ヒアリングループマーク</p> <p>補聴器や人工内耳に内蔵されている磁気誘導コイルを使って利用できる施設・機器であることを表すマークです。 →詳しくは、21ページ</p>



盲人のための
国際シンボルマーク

視覚に障がいがある人のために
考慮された建物などに付けられ
る世界共通のマークです。

藤沢市市民ポータルサイト「ふじまど」

障がい者サポート(Web サービス)

～ひとりひとりにぴったりの手続・サービスをご案内します～

障がい者手帳の種類や障がいの等級によって受けられるサービスを、ひとりひとりの状況に合わせてご案内する「サービス検索」、相談ができる場所を表示する「相談先」を中心に、サービスなどの関連情報をお知らせします。

障がい者手帳の有効期限などの情報を入力すると、更新の手続きが近づいたときにお知らせすることもできます。

ご本人だけでなく、ご家族やサービス事業者の方もご利用いただけます。



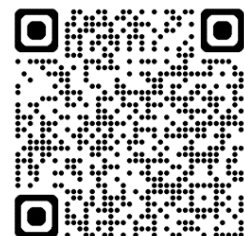
障がい者手帳の種類や障がいの等級を入力すると、医療や手当、割引などの対象となるサービスを表示することができます。



障がい者手帳などの有効期限が近づくとメールでお知らせします。(利用者+手帳情報の登録が必要です)。



相談内容や場所に合った相談窓口をご案内します。



藤沢市心のバリアフリーハンドブック

藤沢市では、「藤沢市心のバリアフリーハンドブック」を作成しています。この「藤沢市心のバリアフリーハンドブック」は、市内小学校全校にデータ提供しているほか、障がい者支援課のホームページで公開しています。

なお、「藤沢市職員サポートブック」では、障がいについて理解しやすいよう、「藤沢市心のバリアフリーハンドブック」にあるイラストを使用しています。



発行

2015年10月15日

最終改訂

2026年4月1日

作成

藤沢市障がい者差別解消プロジェクト会議

協力

社会福祉法人光友会神奈川ワークショップ
藤沢市高次脳機能障がい者相談支援事業所チャレンジⅡ

藤沢市肢体障害者協会

藤沢市視覚障害者福祉協会

藤沢市聴覚障害者協会

藤沢市肢体不自由児者父母の会

藤沢市手をつなぐ育成会

藤沢市自閉症児・者親の会

藤沢ひまわり会

藤沢市オストメイトの会

藤沢市腎友会

藤沢言語友の会

日本ALS協会 神奈川県支部

データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書

(趣旨)

- 第1条 この仕様書は、藤沢市（以下「委託者」という。）と事業者（以下「受託者」という。）が締結する契約（以下「本契約」という。）において、本契約に係るデータの取扱い及び受託業務を通じて知り得た秘密等の取扱いについて、委託者と受託者の履行すべき責務を定めることを目的とする。
- 2 この仕様書におけるデータとは、委託者からの提供や本契約を履行する過程において作成等された帳票、電子及び磁気その他の記録媒体に記録された情報、並びにL G W A N - A S Pやインターネット環境で利用するシステム、サービス（以下「外部サービス」という。）内に記録された情報をいう。なお、データに個人情報を含む場合の個人情報とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法律」という。）第2条に定められた個人に関する情報をいう。
- 3 この仕様書は、本契約に基づき再委託を受けた者（再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社）である場合や受託者から再委託以降の全ての段階の委託業務を受託する事業者を含む。）についても適用する。
- 4 受託者は、本契約及び本仕様書に基づく安全管理措置等について、契約締結時及び委託者の求めに応じて、様式第1号「安全管理措置等について」を提出しなければならない。

(法律等の遵守)

- 第2条 受託者は、法律及び藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和4年藤沢市条例第17号）の本旨に従い、本契約を履行しなければならない。

(必要事項の届出)

- 第3条 受託者は、本契約において個人情報を扱う場合、個人情報取扱責任者及び個人情報取扱担当者（以下「責任者等」という。）を定め、個人情報の管理体制及び個人情報を取り扱う業務の実施体制並びに個人情報管理の状況についての検査体制等、委託者が必要と認める事項を、業務の着手日までに書面により委託者に通知するものとする。

2 委託者は、業務の執行上、責任者等が不適當であると認めるときは、その理由を明示して受託者に責任者等の変更を求めることができる。

3 受託者は、業務の途中で責任者等を変更した場合は、速やかに書面により委託者に通知するものとする。

(秘密の保持)

第4条 受託者は、本契約の履行に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本契約期間満了後、本契約の解除後及び職を退いた場合においても同様とする。

2 受託者は、本契約に係る業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者（以下「派遣労働者等」という。）に行わせる場合は、派遣労働者等に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

3 受託者は、委託者に対して、派遣労働者等を含む労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(指示目的外使用及び第三者への提供の禁止)

第5条 受託者は、データを委託者が指示する目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(複製等の制限)

第6条 受託者は、委託者の承認を得ずして、データを用紙、記録媒体、外部サービスに複写し、又は複製してはならない。

(データの受領)

第7条 受託者は、業務の履行上、委託者からデータの提供がある場合は、様式第2号「データ受領証兼複製申請書」を委託者に提出しなければならない。

(データの持出し)

第8条 受託者は、業務上、やむを得ず委託者の環境からデータを持出す場合は、様式第3号「データ借用申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

(パソコン及びモバイル端末並びにデータの持込み)

第9条 受託者は、委託者の環境にパソコン及びモバイル端末（以下「パソコン等」という。）並びにデータを持込み、作業を行う場合は、様式第4号「パソコン等及びデータ持込み申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

(安全管理義務)

第10条 受託者は、データの取扱いについて、従業者及び作業場所を特定し、デー

【別紙5】

データの無断持出しの禁止を徹底させなければならない。業務上、やむを得ず持出す場合には、パスワード等による暗号化の措置を行い、委託者の承認を得たうえで、様式第8号「データ持出管理簿」に記録し、本契約終了時及び委託者の求めに応じて委託者に提出すること。また、紛失、損傷、焼失等の事故が生じないように安全かつ適切な管理体制を整備しなければならない。

- 2 第9条に規定する持込み、及び成果物等を記録媒体等で委託者に提出する場合には、最新のパターンファイルが適用されたウイルス対策ソフト等により、記録媒体等にコンピュータウイルス等の不正なプログラムが書込まれていないことを確認し、様式第5号「ウイルス検査済証明書」を提出しなければならない。

(データの返却・消去)

第11条 受託者は、委託者から提供を受けたデータの利用が完了した場合は、速やかに委託者に返却しなければならない。なお、返却する記録媒体等がない場合は、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

- 2 受託者のパソコン等に、データを複製又は保存した場合は、業務上の利用が完了後、原則として、速やかに全ての記録を復元不可能な状態に消去しなければならない。また、データを消去した日から14日以内に、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

- 3 受託者は、業務の履行にあたり外部サービスを利用した場合は、外部サービス内に保存されたデータについて、業務上の利用が完了後、委託者の求めに応じ汎用性のあるデータ形式に変換して提供するとともに、外部サービス内で復元できないよう消去しなければならない。また、消去作業を完了した日から14日以内に、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

(記録媒体等の廃棄)

第12条 受託者は、本契約の履行上、委託者から廃棄指示がある場合の記録媒体等にあつては、確実に物理的に破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、様式第7号「廃棄証明書」を提出しなければならない。

(外部サービスの利用)

第13条 受託者は、仕様書に定めがある場合を除き、他の事業者が提供する外部サービスの利用を希望する場合は、利用するサービスのセキュリティ要件及び取り扱う情報を委託者に対し明確化するとともに、利用可否及び利用条件について

委託者の指示に従うこと。

(監督及び監査)

第14条 委託者は、本契約の履行すべき責務に関し必要があるときは、受託者に対して報告を求め、監査を行い、又は監査に立会うことができるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。

(検査)

第15条 委託者は、本契約において個人情報扱う場合、個人情報の取扱いについて、受託者の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について、少なくとも1回以上の検査を行うものとする。検査の方法は、原則として実地検査によるものとするが、取り扱う個人情報の秘匿性やその量等を考慮し、受託者と協議の上、委託者が決定する。

(従業者に対する教育の実施)

第16条 受託者は、その従業者等に対して、データの保護及び秘密の保持等に関し履行すべき責務について十分な教育を行わなければならない。また、委託者から教育状況の報告を求められた場合には、実施状況等を書面により委託者に提出しなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第17条 受託者は、本契約及び本仕様書に基づく安全管理措置等が履行できない場合及び情報漏えい等の事故が発生し、若しくは事故の発生が予想されるときは、直ちにその旨を委託者に通知し、委託者の指示を受けるとともに、遅滞なく事故等の状況を書面により委託者に報告しなければならない。

2 委託者は、本契約に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約の解除)

第18条 委託者は、受託者が本仕様書の規定について不履行、又は履行されない恐れがあると認めたときは、本契約を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による本契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第19条 受託者は、本契約の履行にあたり、本仕様書に違反した場合、故意又は過

失を問わず、その賠償の責に任ずるものとする。

(その他)

第20条 本仕様書に定める各様式を、藤沢市公式ホームページにて公開するものとする。

(以下余白)

藤沢市長

誓約書

この度、藤沢市「藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業準備委託業務委託」を受託するにあたり、本書を提出し、下記の事項を遵守するとともに、全従事者へ周知徹底し、誠実に履行することを誓約します。

記

- 1 個人情報保護に関する藤沢市の諸規程を遵守いたします。
業務上知り得た個人情報は、受託業務履行区域以外には持ち出ししません。
業務上知り得た個人情報は、契約の解除及び期間満了後において、また業務に在職中退職後を問わず第三者に漏えい又は開示しません。
藤沢市が保有する個人情報について、私的に閲覧をしません。
- 2 情報セキュリティに関する藤沢市の諸規定を遵守し、地方公務員法の定めに基づいて、業務に従事いたします。
受託業務履行区域内に、携帯電話を含む不要な私物は持ち込みません。

令和 年 月 日

(受託事業者)

住所

会社名

印

藤沢市長

誓 約 書

この度、藤沢市「市民窓口センター窓口業務等協働事業準備委託」に従事するにあたり、本書を提出し、下記の事項を遵守するとともに、誠実に履行することを誓約します。

記

- 1 個人情報保護に関する藤沢市の諸規程を遵守いたします。
業務上知り得た個人情報は、受託業務履行区域以外には持ち出ししません。
業務上知り得た個人情報は、契約の解除及び期間満了後において、また業務に在職中退職後を問わず第三者に漏えい又は開示しません。
藤沢市が保有する個人情報について、私的に閲覧をしません。
- 2 情報セキュリティに関する藤沢市の諸規定を遵守し、地方公務員法の定めに準じて、業務に従事いたします。
受託業務履行区域内に、携帯電話を含む不要な私物は持ち込みません。

令和 年 月 日

(受託事業者)

住所

会社名

(社員名)

部署名

氏名

セキュリティ研修実施報告書（令和 年度）

担当名

No.	氏名	勤務形態	研修名	受講日	備考
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					

