

「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」改定案に対する意見と県の考え方

パブリックコメント実施機関：平成28年12月7日～平成28年12月26日

番号	頁	意見の要旨	県の考え方
1	0	素晴らしい取組だと思えます。ガイドラインを使っていきたいと思えます。普及させるために協力させてください。	御賛同の意見として承ります。
2	0	精神障害のある人では、当事者会に入れない人のほうが多い。この人たちをどのように理解してあげられるか。また、一人暮らしの人が多く。見守る人がいるといい。	障害のある人の立場に立った配慮が大切であると考えます。具体的な事業の内容や実施方法についてはガイドラインの内容として記載はできないため、御要望として承りました。
3	0	ガイドラインの内容が全障害を対象としている点が素晴らしいと思えます。今後、地域でどのように広報・啓発ができるのかは重要と考えます。ガイドラインの存在すら知らないと言うようにならないように、ただ資料を配布しただけで終わらないように市町村において、障害担当以外の部署や自立支援協議会、教育現場、相談支援事業所(障害のみならず介護保険の居宅介護事業所)等の活用を具体的に検討してもらうことが大事かと思えます。	御意見を踏まえ、ガイドラインの周知や研修等を継続的に行い、市町村にも協力を求めています。
4	0	盲ろう者に関する記述内にある「盲ろう者通訳・介助員」の名称は、正しくは「盲ろう者向け通訳・介助員」と「向け」が入ります。	修正しました。
5	0	盲ろう者という括りがある時と聴覚障害者や視覚障害者の中に入っている場合とばらばらな印象を受けました。せつかく盲ろう者と分けて書いてくださるのなら全て分かれていたほうが、盲ろう者について知りたいときにわかりやすいと思いました。	「第2章 場面ごとの配慮」(31ページ)において、重複障害の人への配慮の留意点を記載しています。また、一部の場面について追記しました。
6	0	文に載っている「情報」ですが、「情報・コミュニケーション」と記載してください。与えられるだけでなく、聴覚障害者の意思も伝えることから双方向性を考える必要があります。	本ガイドラインでは、情報の発信者は行政、障害のある人の双方を想定しています。また、様々な形での情報のやりとりをコミュニケーションと表現しています。
7	4	「聴覚障害のある人と音声以外の方法でやりとりしたりすることが求められます。」を 「聴覚障害のある人とは、手話通訳や要約筆記を介するなど、音声以外の方法でやりとりしたりすることが求められます。」に修正	音声以外の方法には、手話通訳や要約筆記の他にも、FAX、メール、筆談など様々な方法があります。ここでは「はじめに」として概要を述べ、具体的な配慮については第1章、第2章で記述しています。
8	6	「障害者条例及び障害者差別解消法の趣旨を踏まえ」とあるが、これらは障害者の権利条約を踏まえたものであり、条約の規定よりも権利擁護の観点で不十分であるため、「条例、法及び条約の趣旨を踏まえ」と表記すべき。	御意見の趣旨を踏まえ、「ガイドライン策定の意義」(4ページ)で障害者権利条約について記述しました。
9	7	「障害の有無にかかわらず同程度の情報の」を、「障害の有無にかかわらず、情報の質やタイムラグも含めて同程度の情報の」にしてほしい。災害時におけるタイムラグは相手を不安がることが重要だと思えます。	「同程度の情報のやりとり」には、内容のほか、時期、詳しさ、わかりやすさなど様々な要素が含まれると考えられます。「速やかに」を追加しました。

10	7	「在宅で生活している人には家族や身近な支援者の支援や配慮も欠かせないことから、家族・支援者・団体等、本人以外にも必要な情報が伝わるよう配慮する。」とあるが、本人以外に情報を提供することを平然と明記している。何事も、本人が嫌がった場合には本人以外に情報を提供することはプライバシー権の侵害に該当する。	プライバシーに関する情報の取扱いには十分注意すべきですが、広く周知すべき情報(例:利用できる福祉サービスや相談窓口等の存在)であっても関係者に伝わっていない場合があることから記載しています。表現を修正しました。
11	7	「本人の意思を無視して支援者のみで物事を決めたり、わからない、伝わらないと決めつけて本人には伝えないままにしたりしないよう十分注意する。」とあるが、反対解釈をすれば一時であれば本人に伝えなくとも許されるかのような記載である。決めつけは絶対にしてはならない。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
12	7	「配慮の大原則」に 「本人が必要とする情報コミュニケーション支援(意思疎通支援)の申請手続きに当たって、本人の精神状況等の社会的環境に配慮し、本人が精神的重荷の要因となるものの除去等に心がける。」を追加してほしい。 (理由)回答が遅かったり「通訳は本当に必要か」との詰問にとも受け止められかねない「再確認」をしたりすると、通訳派遣の申請手続きをすると迷惑かけるだろうとの心理的圧迫が生じたりし、健康状態が悪化する事例がある。	同じページ内で、「障害のある人の立場に立って考える」ことを記載しています。個別具体的な事例について触れる箇所ではないので、このままとします。
13	7	「配慮の大原則」に、 「障害のある人が情報を受けやすい環境・体制を整える」ということを追加してください。また、障害のある人が必要とする情報を的確に提供できるようにする配慮が大切だと考えます。	御意見の趣旨については、「はじめに」に記載していますので、この箇所はこのままとします。
14	7	「配慮の大原則」に 「手話通訳等意志疎通支援者の派遣申請した本人には速やかに通訳派遣の返答をすることで、決して待たせることで不安を与えることのないような配慮に心がける。」を追加 (とくに聴覚障害者にはこの返答を心待ちにしており、返答がまだのまま通訳の必要な日が迫ってくることに益々不安を募らせる方も少なくはない)	同じページ内で、「障害のある人の立場に立って考える」ことを記載しています。御指摘の内容は行政サービスに求められることですが、具体的な事業の内容や実施方法についてはガイドラインの内容として記載はできないため、このままとします。
15	9	【修正要望】 「印刷物に記載することで、専用の読み取り装置や、対応アプリをインストールした携帯電話、スマートフォンを利用してコードを読み取り、収録内容を音声で読み上げさせることができます。」を 「印刷物に貼付することで、専用の読み取り装置や、音声コードリーダーが搭載された携帯電話、対応アプリをインストールしたスマートフォンを利用してコードを読み取り、収録内容を音声で読み上げさせることができます。」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
16	10	「支障なく話せる(発声・発語できる)人もいる」を 「発声・発語できる人もいる」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。

17	10	「音声で伝えられない場合には、自らの意思を伝えるために音声以外の方法を使う必要がある」を 「音声で伝わらない場合には、音声以外の方法を使う必要がある」に修正	「発声・発語できない人」の障害特性についての記述です。わかりやすくなるよう表現を修正しました。
18	10	「音声で伝えられない場合には、自らの意思を伝えるために音声以外の方法を使う必要がある」を 「音声で伝えられない場合には、自らの意思を伝えるために音声以外の視覚的な方法で伝える必要がある」に修正してほしい。 (理由)元の案では「肩などをたたく」という接触方法も考えられ、肩など体にたたく加減によっては「いやらしさ」「怒鳴られる」など誤解を招く要因の一つとなりかねなく、トラブル事例も多い。 【同様の意見3件】	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
19	10	「視覚から情報が得られる」を 「視覚から情報を得ることができる」に修正	内容は同一ですのでそのままとします。
20	10	「軽度の難聴では、話し言葉はわかるものの騒がしい場所ではまったく聞き取れなくなることもある。」を 「軽度の難聴では、静かな場所では話し言葉は聞こえても、騒がしい場所ではまったく聞き取れなくなることもある。」に修正。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
21	10	「合図をしてから話しかけると気づきやすい。」を 「相手に気づいてもらえるような合図をしてから話しかけるとよい」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
22	10	「支障なく話せる」という表現は、「音声言語を理解して話せる」と誤解してしまうため、「発声・発語が上手な人もいる」のほうがよいのではと思います。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
23	10	難聴者は、聞こえにくい場合は筆談に応じて貰えると助かります。 筆談の必要な方は申し出ください。と書いてある「耳マーク」を掲示して貰えると筆談を頼みやすい。難聴者は、見かけでは健常者、気づかれない障害者です。 普段の暮らしでは積極的に障害のことを表に出しません。そのため、自分が困った場面で必要な支援を受けにくい。周囲の人もどうしたらよいか分かりません。 筆談が一番分かりやすいのですが、「断られたらイヤだな」という意識が働き、困っているのに助けを求めない事もあります。 そのようなわけで「耳マーク」を窓口などに掲示してください。そして、窓口などには筆記用具を備えて頂くと良いです。これは、改定案33ページにも書いてありました。	合理的配慮の提供が障害者差別解消法で行政機関等に義務づけられましたが、配慮の求めがしやすいような環境づくりも重要であると考えます。 窓口・受付での来訪時の配慮として、「入口や窓口などに文字やシンボルマークを掲示するなどして対応可能な配慮について案内し、配慮の申出がしやすいようにする。」(36ページ)の記述を追加しました。 「耳マーク」を含む、障害に関するマークについての説明を17ページに掲載しました。
24	10	「聴覚障害のある人の主な特性と配慮のポイント」に、 「金融機関などで電話での手続き時、本人の証明が本人の声のみというのではなく、聴覚障害や吃音など発声障害のある人にとって必要な合理的配慮にあたる新たな手段の導入も検討する。」を追加	このガイドラインは基本的に行政機関の職員として行う配慮についてまとめたものなので、そのままとします。

25	10	「音声での会話以外に、手話、要約筆記、触手話、指点字、筆談、キュードスピーチなどの方法がある。」からキュードスピーチを削除。	本ガイドラインでは、キュードスピーチもコミュニケーション手段の一例として記載しています。
26	10	「キュートスピーチ」が記載されているが、「千葉県手話言語等条例」との整合性を考えたら、これは外した方がいいと思います。	当該条例は、手話に加えて「聴覚障害者が日常生活又は社会生活を営む上で使用する意思疎通のための手段」を手話等として、「手話等を活用した聴覚障害者の情報の発信及び受信」について規定したものです。本ガイドラインでは、キュードスピーチもコミュニケーション手段の一例として記載しています。
27	11	「手話通訳者は、手話と音声言語とを変換して通訳し、」を 「手話通訳者は、手話と音声言語の両言語間を通訳し、」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
28	11	「手話通訳者を介してろう者と対話をする場合には、手話通訳者ではなく、ろう者本人を見て話します。」を 「手話通訳者を介してろう者と対話をする場合には、対話の相手であるろう者本人を見て話します。」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
29	11	「要約筆記に」、「この要約筆記で使用した文字については記録として代用・使用することは適切ではない」を追加してほしい。 (理由)要約筆記で使われたノートやシートを主催団体などが議事録として利用したいとの要請が多いが、要約技術での文面であるので、主催団体などの第三者団体が議事録もしくは記録として利用すると、誤解を招くリスクが大きく、適切ではない。 【同様の意見3件】	「会議・会合・イベント等を開催するときの配慮」に追記しました。
30	11	手話には、音声言語の指示語・人称に代わる表現で「指さし」が重要であることから、通常ではあまり肯定的に取られない「指さし」に対する理解が必要だと思えます。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
31	11	聴覚障害のある人のコミュニケーション手段に「補助援助システム」も加えてください。	補聴援助システムについては、「会議・会合・イベント等を開催するときの配慮」の例として記載しています。
32	13	弱視手話について 「視力や視野に適した位置で手話を表現して伝えます。」を 「視力や視野に適した位置や大きさで手話を表現して伝えます。」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
33	13	指文字について 「手指の形で文字を表現し、50音やローマ字として伝えます。」 文字を表現するという形を表現する印象を受けます。どちらかというと、音を表現するのかなと思うのですが、手指の形で50音を表す。日本語式指文字、ローマ字式指文字という分け方もあるようです。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
34	13	指点字について 「通訳者が盲ろう者の指を打って伝えます。」を 「通訳者が盲ろう者の指に打って伝えます。」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。

35	13	<p>手のひら書きについて 「盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。」を 「盲ろう者の手のひらに指で文字を書いて伝える方法です。」に修正 指で書いてくださいと言わなかったため、手のひらにペンで書かれたという 話を聞いたことがあるので、指で、と加えたほうがよりわかりやすいと思 います。 「盲ろう者の手を取ってもう片方の手のひらや机などに書く方法もありま す。」を 「盲ろう者の指を持ってもう片方の手のひらや机などに書く方法もありま す。」に修正</p>	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
36	14	失語症のある人の特徴についてより詳しく記載してほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
37	14	<p>音声機能障害 「例えば、無喉頭、がん等による喉頭の摘出手術、発声筋麻痺などにより 音声がでない場合などがありますが、訓練により食道発声、人工喉頭など で会話ができるようになる人もいます。また、肢体不自由の人の中にも、 運動機能に障害があることから発語に支障のある人がいます。」 →構音障害について、以下のように、より正確な表現に修正はいかがで しょうか。 【修正案】 「例えば、無喉頭、がん等による喉頭の摘出手術、発声筋麻痺などにより 音声がでない場合などがありますが、訓練により食道発声をしたり、人工 喉頭を使用して会話ができるようになる人もいます。また、肢体不自由の 人の中にも、発語にかかわる運動機能の障害によって話し方が不明瞭に</p>	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。

38	<p>14 言語機能障害 「言語機能障害とは、言語を構成するための神経調節機能に障害があるため、言葉の理解や表現に障害のある状態のことです。例えば、脳梗塞等による失語症や、先天性の聴覚障害の結果として二次的に言語機能に障害を生じる場合などがあります。」 →・先天性の聴覚障害では、言語機能の学習に支障が出やすい、言語の発達がトータルで遅れる、ということを目指していると思いますが、「神経調節機能」による障害ではないので、ここに含めるのは相応しくありません。 →・失語症について、項目を独立し、内容を充実させていただきたいと考えます。具体的な文面案について、下記を提案いたします。 【修正案】 「失語症 失語症は、脳の言語中枢が脳梗塞等の脳血管疾患や頭部外傷などにより損傷されることによって起こる言語障害です。話すことだけでなく、聞いて理解する、読む、書くなど、言語を使用するすべての活動に障害が起こりますが、脳の損傷部位や広がりにより、症状や重症度は異なります。複雑な内容や長い文章は理解されにくく、仮名より漢字の方が理解されやすいのが一般的です。言いたい言葉が思い浮かばなかったり、ちがう言葉を言ってしまうたりする場合は、聞き手が選択肢を示したり、はいーいいえで答えられる質問をすると、意思表示が容易になります。また、話し言葉だけに頼らないで、身振りや文字、絵、カレンダーや地図を利用すると、コミュニケーションがとりやすくなります。 失語症についての正しい知識と適切な会話技術を駆使して、失語症者のコミュニケーションを支援できる人材が数多く必要とされています。」</p>	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
----	---	--------------------

39	<p>15 「主な特性と配慮のポイント」に、音声機能障害と失語症について、以下を加筆</p> <p>○音声機能障害の人との会話は、静かな場所に対応し、落ち着いて話せるように、ゆっくりと話しかける。50音表や筆談が利用できる人もいる。FAXや電子メールで遠隔地の障害のある人ともやり取りができる体制を整える。</p> <p>○失語症の人は、右半身の麻痺や右側に注意が向きにくい症状を合併する場合がある。失語症の人と会話するときは、ゆっくり話す、表情を見て話すこと心がける。社会性や状況判断能力、記憶は保たれているので、場のそぐわない発言があったときは、それは本当に言いたかったことなのか、言われたことが正しく理解できていたのかを確認することが必要である。仮名より漢字のほうが理解されやすく、50音表は使えない。</p> <p>食道発声や人口喉頭を用いる人は、喉に手や器具を当てるために片手を常に使用している場合が多く、特に電話でメモを取ることが難しい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人口喉頭 → 人工喉頭 ・食道発声は、手を使わずに可能であるので、削除。 	<p>御意見の趣旨を踏まえて修正しました。</p> <p>なお、食道発声では首に手を当てる人がいるので、より正確になるよう記述を変更しました。</p>
40	<p>15 言語機能障害は言葉の理解や表現に障害があるだけでなく、「聴く」「話す」「読む」「書く」といった、第三者とのコミュニケーションをとる上で必須となる、言語機能が障害された状態であることを付けて頂いた方が良いように思います。その上で、「言語機能障害者とのコミュニケーション手段」について、視覚障害者や聴覚障害者、盲ろう者の項にあるようにまとめて頂きたいと思います(例:音声言語のみでなく、絵や文字、時には身振りなども交える・・・など)。</p>	<p>御意見の趣旨を踏まえて修正しました。</p>
41	<p>16 肢体不自由・・・最後の行「また～失語症などにより～」という表現では、失語症は運動マヒの結果のような印象を受けます。確かに失語症に肢体不自由が伴うことは多いですが、失語症の原因は他にあるので、ここは削除した方が誤解が少ないと思います。</p>	<p>御意見の趣旨を踏まえて修正しました。</p>
42	<p>18 スイッチ・・・パソコンを利用した専用の意思伝達装置を使うことで、指や目など体のわずかな動きなどをセンサで読み取ってスイッチとして活用し、文章を作成するなどして意思を伝える。体が動かなくなった場合に使えるよう、脳の血流量や脳波をスイッチにする技術もある。</p> <p>→上記のスイッチと意思伝達装置の記述が逆と思われます。</p> <p>【修正案】</p> <p>意思伝達装置・・・パソコン等を利用した専用機器で、指や目など体のわずかな動きで入力スイッチを操作して、文字や文章を作成するなどして意思を伝える。体が動かなくなった場合に使えるよう、脳の血流量や脳波を利用した意思伝達装置もある。</p>	<p>御意見の趣旨を踏まえて修正しました。</p>

43	20	知的障害の定義として「先天的な原因又は発達期(おおむね18歳まで)」とあり、環境的、社会的、後天的な要素が存在しないかほとんどないかのようにより誤解ないし曲解しているかのようであるが、これらの原因も数多く存在するので記載すべきである。	ここでは、厚生労働省「知的障害児(者)基礎調査」で用いられている定義をもとに記載しています。
44	21	「コミュニケーションボードの例を掲載」とあるが、どのような例が掲載されるのかがわからず、コミュニケーションボードの例の適否について意見を述べるできない。	策定時に掲載します。
45	23	「警戒心が強く、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えてしまう場合がある。」とあるが、精神障害があり、警戒心が強くなっている人であっても、自分に関係があることを自分に関係づけて考える場合があることは当然である。そのような場合に、被害者が精神障害のある人であることをいいことに、加害者側が被害者の精神障害・精神症状であると言って虐待や嫌がらせ等を隠蔽することが数多く存在しているので、この文言は削除してほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
46	24	高次脳機能障害のある人の特徴についてより詳しく記載してほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
47	26	「発達障害とは、主に脳機能の障害であり」とあるが、この文言は、「国連子どもの権利委員会：第3回最終所見2010年10月」の「この症状が主として薬物によって治療されるべき生理学的障害とみなされていること、および、社会的決定要因に対して適切な配慮が払われていないことを懸念する。」という勧告を全く考慮していない。脳機能障害でない場合でも診断がされていることにも配慮した表現に修正すべきである。	ここでは、発達障害者支援法における定義をもとに記載しています。
48	26	「関心のあることばかり一方的に話す人もいる。」とあるが、何でも「関心のあることばかり一方的に話」していることにされて話を聞かざるくに取り合わず、障害に適切な配慮をしていると言い張って差別を正当化している人がいる。	「配慮の大原則」(7ページ)において、「障害のある人の立場に立って考える」ことを記載しています。 適切な配慮が行われるよう、本ガイドライン、障害者条例、障害者差別解消法の趣旨の周知や研修を継続的に行っていきます。
49	26	「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、衝動的に行動するなどの障害がある」とあるが、これらの行動が向精神薬の作用によって引き起こされていることがあるという視点が欠落している。	本ガイドラインは薬の副作用の可能性について述べるものではありませんが、仮に服薬等による副作用と推測される症状があった場合には、障害特性に加えて、それらに対しても適切な配慮が必要であると考えられます。
50	26	発達障害のある人が、言語的コミュニケーションが苦手であるとされていることを口実に、自分が言おうとしていることを別の意味で職員が解釈して押しつけられた例。 自分がいじめた事実を自分がいじめられたと認知してしまうと診断されて、いじめの事実を隠蔽された例。 このような、障害に対する配慮を騙った深刻な差別・虐待例がもう二度と起こらないようにポイントを修正していただきたい。	「配慮の大原則」(7ページ)において、「障害のある人の立場に立って考える」ことを記載しています。 適切な配慮が行われるよう、本ガイドライン、障害者条例、障害者差別解消法の趣旨の周知や研修を継続的に行っていきます。

51	26	<p>主な特性と配慮のポイントに、学習障害への配慮として、以下を加筆。 ○知的発達の遅れを伴わない特定の能力の困難を示す学習障害(LD)では、従来の方法では学習が困難である。 →学習できないのは本人の怠惰によるものではないので、努力不足と責めない。</p>	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
52	28	<p>「色弱の人」について 様々な色があふれる現代において、見えにくい障害による不便や不都合を解消するためにも、当事者のみならず、かかわる側にとっても有効な改定案だと考えます。 これまで、外見からわかりにくいのために、理解を得らず苦勞をしてきた方々が、暮らしやすさへ近づく一歩だと考えます。</p>	御賛同の意見として承ります。
53	30	<p>「これ以外にも盲重複障害、ろう重複障害などがあり、重複障害の程度や様態は様々です。」を 「これ以外にも盲重複障害、ろう重複障害などの呼称があり、重複障害の程度や様態は様々です。」に修正してほしい。 (理由)盲ろう者がこれらの重複障害から独立したものと決定されたかのような書き方は避けるべきである。 【同様の意見2件】</p>	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
54	30	<p>「後見人や支援者、医療関係者とのコミュニケーションを取る際に」を 「後見人や支援者、医療関係者(訪問看護等含む)とのコミュニケーションを取る際に」に修正</p>	訪問看護を実施できる資格職はいずれも医療関係者ですが、特別に訪問看護のみを例示をする必要性はないと考えられます。
55	30	<p>「また、理由なく通訳者の同伴を拒まれる ことがないようにする必要がある。」を 「また、理由なく通訳者の同伴を拒まれる ことがないようにするとともに、意思疎通支援については、当事者の心理的側面にも配慮した対応が求められる。」に修正</p>	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
56	30	<p>「重複障害では複数の障害があるために新たな困難が生じることがある。」を 「重複障害では複数の障害があるために新たな困難が生じることがあるので当事者のニーズに配慮した対応が求められる」</p>	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
57	30	<p>「例えば聴覚障害と精神障害や知的障害を併せ持ったろう重複障害では」を 「例えば聴覚障害と精神障害や知的障害あるいは身体障害を併せ持つろう重複障害では」に修正してほしい。 (理由)①ここでいう「身体障害」と入れたのは前述に関連する。 ②ろう重複障害が「聴覚障害+精神障害や知的障害」の枠内と限定されるような書き方をするのは妥当ではない。 ③ろう重複障害者への支援の中で盲ろう者も対象になっている。 【同様の意見3件】</p>	読み間違いを避けるよう修正しました。

58	31	「行政に対して意思を伝えることができるよう」を 「行政に対して当事者の意思を十分に伝えることができるよう」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
59	32	「当事者の自立のために、利用回数などで制約することなく、自立に必要な継続な通訳支援も含めて、十分な配慮が必要である」を追加	具体的な事業の内容や実施方法についてはガイドラインの内容として記載はできないため、御要望として承りました。
60	34	【修正要望】 「例として、浮き出しマークや点字シールを貼るなどの方法がある。」を 「例として、浮き出しマークや点字シールを貼る、或いは音声コードを貼付して半円形の切り欠きを施すなどの方法がある。」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
61	36	窓口・受付での配慮について、高次脳機能障害の「言葉の理解の障害」や失語症の「字が読めない」人は、どこへ行けばよいのかわからないので、案内や同行の声かけと、担当窓口の名称を書いた案内板等を示すことをしてほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
62	36	「窓口の順番を音声以外でも知らせるようにする。」を 「窓口の順番を視覚的に認知できる方法など音声以外でも知らせるようにする。」に修正	この文の直後に、電光掲示板、番号を掲げる、直接呼びにくい等の具体的対応を記述しているので、そのままとします。
63	36	「予定がわからないと不安になる人や待つことが苦手な人もいる」、「後から延長すると不快に感じる人もいる」とあるが、このようなことは知的障害・精神障害・発達障害のない人にも当然、当てはまる事である。反対解釈をすれば、「時間は十分に見積り、根拠なく「すぐに」と言い切るようなことをしない。」を実践されてしまうと、障害があるというだけで、そうでない人よりも待たされたり「すぐに」できる場合でも「すぐに」という正確な情報を知らされなかったりすることが、障害を根拠に正当化されてしまう。	「配慮の大原則」(7ページ)において、「障害のある人の立場に立って考える」ことを記載しています。また、障害の有無にかかわらず、相手の方の立場に立って対応することが行政サービスにおいて重要であると考えます。適切な配慮が行われるよう、本ガイドライン、障害者条例、障害者差別解消法の趣旨の周知や研修を継続的に行っていきます。
64	36	「別室で休めるようにする」とあるが、この別室が隔離室や保護室のようなものではないことを明確にすべきである。	「配慮の大原則」(7ページ)において、「意向を確認して柔軟に対応すること」、「ガイドラインの内容の押しつけにならないよう注意する」ことを記載し
65	36	窓口や受付、対話・面談・手続き、会議・会合などでは、失語症の特性に精通した(トレーニングを受けた)会話パートナーを配置することや、視覚障害者・聴覚障害同様にスクリーンやモニターを使用した、要約筆記を確保すること、またスクリーンやモニターの見えやすい位置に座席を配慮することなども付け加えて頂ければと存じます。	具体的な事業の内容や実施方法についてはガイドラインの内容として記載はできないため、御要望として承りました。
66	37	《知的障害・精神障害・高次脳機能障害・発達障害など》に記載されていることは他の人にも当てはまる。障害のない人でも当然怒ったり不安になったりする対応を受けたのに、障害者だからイライラする、すぐ怒る、発作であると思われるようで差別的である。	障害の有無にかかわらず、相手の方の立場に立って対応することが重要であると考えますが、特に配慮が必要であるので記載しました。
67	37	行政手続は言葉も書類も複雑なので、できるなら、窓口の向こう側ではなく、当事者の隣に座って、味方と思えるように手続をサポートするような配慮をしてほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。 (必ずしも隣に並ぶのがよい場合だけではないので、座る位置に配慮するよう記述しました)

68	37	高次脳機能障害のある人へのコミュニケーションの配慮として 1.話は一度に多くの内容を言うのではなく、一つのことを簡潔に伝える。 2.話を短く区切り、1問1答で。 3.紙に書く。図で示す。 4.イライラしたり気が散っている時は静かな場所に移動する。 5.自分がして欲しい事を上手く伝えられない事があるので、繰り返し声掛けが必要です。	1、2、3→対話の際の配慮の記述を修正しました。 4→窓口・受付の環境の配慮の項に記述があります。 5→高次脳機能障害の特性に追加しました。
69	39	「周囲の人に聞こえないようにする。」を 「周囲の人に聞こえないようにするとともに手話も見えないような配慮が必要である」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
70	39	「正当な理由がない限り同伴を拒まない。」とあるが、正当な理由が何なのか明示されていないうえ、場合によっては同伴を拒めるような記述は削除すべきである。	法令や安全上の理由など、どうしても同伴できない場面があることは考えられますが、そのような場合にもただ拒むのではなく、理由を説明すること、代替手段を検討することが重要であると考えます。御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
71	39	高次脳機能障害の易疲労の人、失語症の読むことが困難な人には、 ・緊張による疲労を防ぐために対応者を1人か2人に限定する ・要領よく短時間の説明に心がける ・絵や図で示す ・計算は窓口の担当者が行い結果を示して理解を得る などしてほしい。	御意見の趣旨を踏まえて一部修正しました。
72	39	高次脳機能障害の注意障害の人は、大勢の人がいる窓口では他の人々の話し声や物音に注意が向いてしまう。離れた静かな席や別室などで話を聞く、説明をする等配慮してほしい。	「窓口・受付での配慮」に記載済です。相互に参照するよう注記を追加しました。
73	40	「聴覚障害のある人と対話をする際は、ゆっくり、はっきり、口元が見えるように対面で話をする。」の前に 「手話通訳や要約筆記が必要な聴覚障害者の場合は意思疎通支援者を配慮するとともに、」を追加	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
74	40	失語症の話すことが困難な人には、急かさずにゆっくり要望を聞く。筆談、タブレット端末利用なども考慮してほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
75	40	知的障害のある人でなくても、「間違った読み方で呼ばれると」「自分のことだとわからないことがある」ものである。知的障害のある人をおかしな人であるかのように記述することは差別であり修正すべきである。	障害特性に応じて、わかりやすい伝え方、話し方をすることは必要な配慮であり、他の人と異なった配慮を行うことは差別にあたらないとされています。
76	40	「家族や支援者と来訪した際にも、家族等とばかり話さず、本人と話をする。」とあるが、家族等が主で、本人が従であるかのような誤解を招きかねない。徹頭徹尾、会話の主な相手は本人であることを記載すべきである。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
77	40	記憶障害の人は、説明を聞いているうちに最初の部分の記憶がなくなってしまうことがあるので、書いたものを示しながら説明する。自分がどのような申請をしたのかも忘れるので、控えが付いていない申請書などはコピーを渡すような配慮がほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。

78	41	「特定の担当者に不信感(マイナスの感情)を抱いている場合は対応者を変えることが有効な場合もある。」とあるが、本人が希望したらできる限り担当者を変えたり、その担当者に接しなくてよいようにしたりすべきである。その際に、担当者がこのことを悪用して、わざと嫌われる言動をしないよう注意すべきである。	「配慮の大原則」(7ページ)において、「障害のある人の立場に立って考える」こと、「必要な配慮や手段はその人ごとに異なることに留意し、意向を確認して柔軟に対応する」ことを記載しています。
79	41	「幻覚や妄想と思われる話、つじつまの合わない話、本題と関係なさそうな話をする人」とあるが、滅多にないことでも起こりうる以上は幻覚や妄想と疑うべきではない。まずは認識不足、知識不足、経験不足等を疑うべきである。常識や経験によって判断することは独断や偏見である。関係ない話題も関係がある部分話すために必要であることもある。	先入観を持たずに対応することが重要であると考えます。御意見の趣旨を踏まえて表現を修正しました。
80	41	「障害特性で話を切り上げることができない人もいる。」とあるが、世間での障害者に対する差別・偏見が数多くあり、相談や苦情で話す内容が山のようにある場合もある。その場合には全部聞くべきである。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
81	41	「長時間話し続けていると疲労やいらだちにつながる」とあるが、障害のある人の話を長時間聞いていると疲れるという趣旨に誤解したり曲解したりして差別しないよう配慮した表現に修正すべき。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
82	41	「些細なことで怒り出したり」とあるが、障害のある人が怒り出すのは些細なことではない。些細なことだと思いが差別・偏見である。そのことを些細なこととしか思えなかった人のほうが反省すべきである。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
83	41	高次脳機能障害のこだわりの強い人は、順番を遅くされたり、見下したような言動をされたり、自分の思っていることと違うことを言われたりすることを嫌がるので、マナー違反のないように配慮してほしい。	高次脳機能障害のある人の主な特性(25ページ)として追記しました。
84	41	高次脳機能障害の半側空間無視の人は、当事者の左側に置かれた書類等が認識できないので、右側に置き、存在を認識しているか確認してほしい。	高次脳機能障害のある人の主な特性(25ページ)として追記しました。
85	41	高次脳機能障害の行動と感情の障害のある人は、対応を誤らないよう留意するとともに、怒ってしまった場合は一度休んで場所を変える等対応してほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
86	41	高次脳機能障害、失語症の人への対応に困ったときは、通院している病院を聞いてその病院に相談する、あるいは高次脳機能障害支援拠点機関(千葉リハビリテーションセンター高次脳機能障害支援センター)に問い合わせる等配慮してほしい。	ガイドライン別冊において、高次脳機能障害に関する相談機関として千葉リハビリテーションセンターを記載します。
87	42	失語症の人の中には、字を書くことが難しくなった人がいる。同行者や窓口担当者の代筆を勧めるよう配慮してほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
88	42	失語症障害者に対しては、現状では聴覚障害者のみ対象とされている要約筆記の対応をお願いしたい。	具体的な事業の内容や実施方法についてはガイドラインの内容として記載はできないため、御要望として承りました。

89	42	選挙の投票の際の代理投票に関して、知的障害や精神障害のある人が投票するための事前打ち合わせで、ほとんどあるいは全く本人の意思を確認せず、家族等の意思のみを確認して済ませている事例、家族等の支持する政党や候補者に投票するよう本人の意思を否定した事例を見聞きしている。家族等が事実上2票を投ずることができるようにしないよう、注意を追加していただきたい。	本人の意思確認などの選挙事務が適切に行われるよう、引き続き市町村選挙管理委員会への指導・助言を実施していきます。
90	42	投票所での手話か筆談による配慮も含めるようにする。	必要な内容を適切な手段で伝えることは投票所に限らず常に求められることですので、列挙はしませんが、表現を修正しました。
91	44	会議・会合・イベント等でも、高次脳機能障害、失語症の人の特性を踏まえ、窓口や面談の際の意見を参考に対応してほしい。	ガイドラインの周知や研修を進めることで、様々な場面でより望ましい配慮が行えるようになると考えられます。
92	45	「感覚過敏のため、騒がしい場所や大勢の参加者がいる場所が苦手な人もいる」とあるが、障害によって感覚過敏が起きているのではなく、向精神薬やワクチン接種や身体疾患等によって感覚過敏が引き起こされている場合もある。その場合に、障害によって引き起こされていると見なすことは被害の隠蔽になることに留意すべきである。	本ガイドラインは薬の副作用の可能性や治療の必要性について述べるものではありませんが、仮に服薬等による副作用と推測される症状があった場合には、障害特性に加えて、それらに対しても適切な配慮が必要であると考えられます。
93	45	「感覚過敏のため、騒がしい場所や大勢の参加者がいる場所が苦手な人もいる」とあるが、騒がしい場所や大勢の参加者がいる場所が苦手でない、あるいはそういう場所が好きだという場合でも、勝手に苦手と見なされて困惑したり、好きだと言っても取り合ってもらえず悲しかったという話を聞いている。本案の随所に見られるが、同じ障害だからと言って、みんながみんな同じようだと見なすことは差別である。表現を適切に修正すべきである。	「配慮の大原則」(7ページ)において、「必要な配慮や手段はその人ごとに異なることに留意し、意向を確認して柔軟に対応すること」、「ガイドラインの内容の押しつけにならないよう注意する」ことを記載しています。
94	45	【修正要望】 「要望に応じて、資料を点字、拡大文字、音声で読み上げるためのテキストデータなどの形式でも作成・提供する。」を 「要望に応じて、資料を点字、拡大文字、音声コード貼付、音声で読み上げるためのテキストデータなどの形式でも作成・提供する。」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
95	45	【修正要望】 「点字、拡大文字、テキストデータを会場で読むことは難しい場合もある。」を 「点字、拡大文字、音声コード、テキストデータを会場で読むことは難しい	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
96	45	「指点字や触手話で通訳を受けながら点字の資料を読むことは難しい。」を 「指点字や触手話で通訳を受けながら資料を読むことは難しい。」に修正 点字に限らず墨字でも、両手がふさがってれば、資料が読めないと思います。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
97	46	「いすのみでなく、」を「椅子だけではなく、」に修正	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。 (平成22年に「椅:い」が常用漢字に追加されたため。なお、「車いす」についてはこの表記が広く使われていることからそのまましました)

98	47	「案内・表示における配慮《全般》」に「電車における無人の駅にも音声ガイドだけではなく上記の設備の配慮も加えるようにする。」を追加	このガイドラインは基本的に行政機関の職員として行う配慮についてまとめたものなので、このままとします。
99	47	「障害のある人に対応した設備(特にトイレやエレベータ、駐車場)が来館者にわかりやすく伝わるよう施設案内の整備に努める」を「障害のある人に対応した設備(特にトイレやエレベータ、駐車場)が来館者にわかりやすく伝わるよう施設案内の表現内容と環境整備に努める」に修正 具体的な整備内容として、見やすさ、大きさ、位置関係が考えられるので、上記のように修正してほしい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
100	48	「福祉サービスについての情報を提供するときの配慮」と定められていますが、残念ながら市町村窓口から情報がほとんど障害者に伝わってこないのが現実です。「要介護状態区分」、「障害支援区分」に応じた支援制度内容を積極的、定期的に知らせるシステムを作成していただきたい。	ガイドラインの周知や研修等を継続的に行い、市町村にも協力を求めています。 具体的な事業についてはガイドラインの内容として記載はできないため、御要望として承りました。
101	49	災害時、緊急時において、高次脳機能障害、失語症の人は健常者とコミュニケーションを取ることが困難であり、大勢の人がいる場所は強いストレスを感じ、奇声を発する等特異な行動を取ることもある。福祉避難所の設置をお願いしたい。	障害特性や障害のある人に対する理解を深めるよう、障害者条例の仕組み等を活用して引き続き取り組んでいきます。 具体的な事業の内容や実施方法についてはガイドラインの内容として記載はできないため、御要望として承りました。
102	50	「難病や精神障害のある人など、定期的な服薬や医療的ケアが必要な人に対しては、医療関係者と連携した情報提供が求められる。」とあるが、その情報提供に際しては必ず本人の自発的な意思表示があった場合に限られるべきである。難病や精神障害のある人だというだけで、医療関係者に個人の極めてセンシティブな情報が提供されてしまうことには深い懸念を表明せざるを得ない。	ここでの記述は行政から本人への情報提供(例:薬品や医療的ケアの提供箇所や時間帯、必要としている医療的ケア等の申出方法)ですので、本人の情報を医療関係者に提供するものではありません。表現を修正しました。
103	54	障害のある人が「組織のトップや管理職、人事担当者」等になっている場合に他の労働者等が行うべき配慮が言及されていないため、追加すべきである。	役職者が障害のある人であっても、必要な配慮は共通するものであり、「日常的に同じ職場で働く人たちの障害に対する理解」が必要であると考えられます。
104	54	高次脳機能障害で易疲労のある人は、非常に疲れやすく無意識にボーツとしてしまうことがある。案22ページの「人が変わった」「怠け者になった」はこの症状が誤解されたもの。職場で同僚に理解を得るようお願いしたい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。
105	54	高次脳機能障害で記憶障害のある人は、この症状のために、職場の同僚に「さっきも同じことを聞いたでしょう」などとつらく当たられることがある。職場で同僚に理解を得るようお願いしたい。	御意見の趣旨を踏まえて修正しました。