# ( イメージ案 )

具体的事例を示すことで、障害や障害者に対する理解を深め、適切な配慮が広くなされるように、**条例の制定にあわせて、このようなガイドラインを作成し周知する予定**です。

骨子案についての意見のほか、こうしたガイドラインについての考え方や、個別の記載などで<u>お気づきの点な</u>どありましたらあわせてお知らせください。

# 障害者差別解消ガイドライン

~障害について理解し、障害者に優しい対応を~

平成 年 月

香 川 県

# 目 次

1.	はじめに	• 1
2.	障害者差別解消法とは	٠4
3.	障害者差別解消法のポイント	• 5
4.	障害者手帳について	. 9
5.	障害特性について知ってほしいこと	10
分里	另J	
	)各分野共通	
	)福祉サービス	
•	)医療	
	) 商品販売サービス	
	)教育	
	)交通機関の利用	
(7	)不動産取引	20
( )	<i>,</i> "到连 <b>以</b> 到	23
障害	別	
障害		
障害 (1 (2	別 )視覚障害 ····································	31 33
障害 (1 (2 (3	別 )視覚障害 ····································	31 33 35
障害 (1 (2 (3	別 )視覚障害 ····································	31 33 35
障害 (2 (3 (4 (5	別 )視覚障害 ····································	31 33 35 37 39
障(2)(4(6)(6)(6)(6)(7)(7)(8)(8)(8)(8)(8)(8)(8)(8)(8)(8)(8)(8)(8)	別 )視覚障害 ····································	31 33 35 37 39 41
障((((((())	別 ) 視覚障害 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31 33 35 37 39 41 43
障((((((())	別 )視覚障害 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31 33 35 37 39 41 43 45
障((((((())	別 ) 視覚障害 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31 33 35 37 39 41 43 45
障(((((((((	別 )視覚障害 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31 33 35 37 39 41 43 45 47
障(((((((((6))	別 )視覚障害 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31 33 35 37 39 41 43 45 47
障((((((((())) 一尊(())(())(()())()()()) 1 4 5 6 7 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	別 )視覚障害 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31 33 35 37 39 41 43 45 47 49 50

## ガイドライン策定の趣旨

## 背景

1

近年、障害のある人の権利擁護に向けた取組みが国際的に進展しており、平成 18 年には「障害者の権利に関する条約」(以下「権利条約」という。)が国連総会で採択されました。日本は、平成 19 年に権利条約に署名し、国内法の整備をはじめとする取組みを進め、平成 26 年 1 月に批准しました。国は、平成 16 年の障害者基本法の改正で、基本的理念として「障害を理由とする差別の禁止」を明示し、平成 23 年の同法の改正で、差別禁止の基本原則として「障害を理由とする差別の禁止」と「合理的配慮の提供」を規定しています。

また、この基本原則を具体化するため、平成 25 年に「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。)を制定しました。障害や障害のある人に対する理解が徐々に深まってきているとはいえ、今なお、日常生活や社会生活の様々な場で、障害を理由とする差別や社会的な障壁があり、障害のある人は暮らしにくさを感じています。こうした中、本県では、障害を理由とする差別の解消に向けて、平成 29 年●月に「香川県障害のある人もない人も安心して暮らしていける共生社会づくり条例(仮称)」(以下「県条例」という。)が成立しました。

#### 目的

障害者差別解消法では、**障害を理由とした不当な差別的取扱いの禁止と過重な負担が 伴わない合理的配慮を提供することを努力義務**として規定しています。

障害を理由とする差別は、障害及び障害者に対する理解不足や偏見が原因となって生じることが多く、障害者差別解消法等の趣旨を理解した上で、障害及び障害者を理解し、障害者が何を必要としているのか、コミュニケーションを十分にとって対応することが重要です。また、「障害」と一言で言っても様々な種類があり、同じ障害でも症状や程度が異なれば対応の仕方が異なります。難病のように外見だけではわからない、また日によって症状が大きく変動する場合もあります。合理的な配慮は、それぞれの障害の特性によって配慮すべき点が違ってくるため、障害者の意思の表明があった場合に、具体的場面や状況に応じて判断し提供することが求められます。

このガイドラインは、皆さんが障害者に接する時の望ましい対応例について知ってもらうために策定するものであり、差別についての基本的な考え方や、障害のある人の日常生活や社会生活において特に配慮すべき事項を記載しています。策定にあたっては、国の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」(平成 27 年 2 月 24 日閣議決定)や障害者差別解消法第 11 条第 1 項に基づき主務大臣が定める「事業者が適切に対応するための指針」を踏まえています。

#### 対象者

#### 「障害のある人」とは

県条例における「障害のある人」とは、障害者基本法や障害者差別解消法における定義と同じです。すなわち、身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)がある人であって、いわゆる障害者手帳の所持の有無にかかわらず、障害や社会的障壁によって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のことをいいます。これは、「障害のある人が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するのではなく、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」という、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえています。

また、特に、障害のある女性は、障害に加えて女性であることで、さらに複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害のある人とは異なる支援の必要性があることに留意しなければなりません。

#### 対象分野

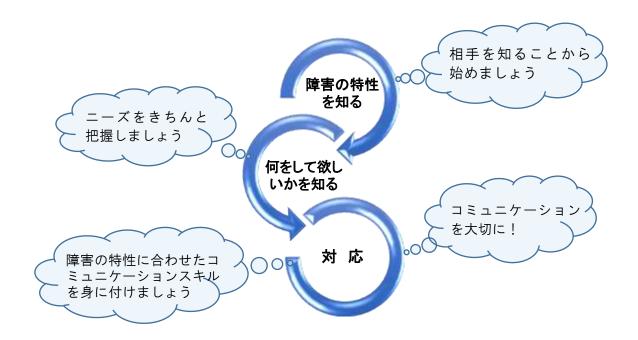
障害のある人の日常生活や社会生活に関するすべての分野が対象となります。

## その他

今後の国の動向や社会経済情勢の変化、障害を理由とする不利益な取扱いや合理的配慮の事例の集積等を踏まえ、適宜必要に応じて本ガイドラインの見直しや充実を図っていきます。

#### <ガイドライン参照にあたっての留意事項>

本ガイドラインで「望まれます」と記載している内容は、それに従わない場合であっても、障害者差別解消法や県条例に反すると判断されることはありませんが、障害者基本法の基本的理念や、障害者差別解消法と県条例の目的を踏まえて、できるだけ取り組むことが望まれることを意味しています。また、本ガイドラインに記載している「障害を理由とする不利益な取扱い」や「合理的配慮の提供」の具体例は、それぞれ「正当な理由」や「過重な負担」が存在しないことを前提としています。また、これらの具体例は、あくまでも例示であり、一律に実施を求めたり、記載のないものは差別ではないということではありません。実際には、個別の事案ごとに具体的場面やその場の状況に応じて判断することが必要です。



#### 障害のある方が安心できる対応の基本姿勢

困っている場面を見たら声をかけましょう。

穏やかにやさしい口調で声をかけましょう。

障害があるから「できない」と決めつけるのはやめましょう。

プライバシーに配慮しましょう。

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (障害者差別解消法) の概要

障害者基本法第4条 基本原則 差別の禁止				
第1項	第2項	第3項		
障害を理由とする差別等の権利侵 害行為の禁止	社会的障壁の除去を怠ることによる 権利侵害の防止	国による啓発・知識の普及を図るための取組み		
何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為を してはならない。	社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施については必要か合理的な配慮がされなければならない。	国は、第1項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。		

具体化

#### 1 差別を解消するための措置

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関 地方公共団体等	禁止 不当な差別的取 扱いが禁止される	法的 会理的配慮を行わな ければならない
民間事業者	茶止 不当な差別的取 扱いが禁止される	努力 参りをはい。 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- (1)政府の方針として、差別の解消の推進に関する基本方針を策定(閣議決定 平成27年2月24日)

(2)国・地方公共団体等 ⇒ 職員対応要領を策定(ただし、地方公共団体は努力義務)

事業者

⇒ 主務大臣が事業分野別の対応指針(ガイドライン)策定

#### 2 差別を解消するための支援措置

相談•紛争窓口

相談・紛争解決の体制整備、香川県障害福祉相談所に窓口設置

地域における連携

障害者差別解消支援地域協議会における関係機関の連携

啓発活動

普及・啓発活動の実施

情報収集等

差別の解消に向けた取組みに係る事例収集、分析、関係機関への情報提供

## ■ 障害者差別解消法のポイント

## 「障害者」は、いわゆる障害者手帳を持っている人には限られません

障害者差別解消法の対象となる障害者は、いわゆる「**社会モデル**」<sup>\*1</sup>の考え方を踏まえた障害者基本法に規定<sup>\*2</sup>する「障害者」と同じです。したがって、身体障害者手帳などの障害者手帳を持っている人に限られません。

#### ※1 社会モデル

3

障害者が日常生活・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁(**社会的障壁**;バリア)と相対することによって生ずるものという考え方。

#### ※2 障害者基本法第2条

身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む)その他の心身の機能の障害がある者であって、障害及び 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。

## 「不当な差別的取扱い」は禁止されています

**正当な理由**なく、障害を理由として、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、障害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、障害者の権利利益を侵害することは、不当な差別的取扱いと して禁止されます。

#### (不当な差別的取扱いと考えられ得る例)

- ・障害を理由に商品・サービスや各種機会の提供を拒否する。
- ・商品・サービスや各種機会の提供にあたって、場所や時間帯などを制限する。
- ・障害のある人に対して、障害のない人には付けない条件を付ける

なお、障害者の事実上の平等を促進・達成するために取られる特別な措置は、不当な 差別的取扱いではありません。

#### (不当な差別的取扱いではないと考えられる例)

- 積極的に改善の措置を講じた結果、障害者を障害者でないものと比べて優遇した。
- ・合理的配慮の提供の結果として障害者でない者と異なる取扱いをした。
- 合理的配慮を提供するために、プライバシーに配慮しつつ必要な範囲の障害状況の確認 を行った。

#### 「正当な理由」は拡大解釈することなく客観的に判断しましょう

正当な理由となるのは、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す。

法の趣旨からは、正当な理由を拡大解釈することなく、個別の事案ごとに、障害者や 第三者の権利利益、県の事務や事業の目的・内容・機能の維持等の点から、具体的な状 況に応じて総合的・客観的判断が必要とされています。

正当な理由に相当すると判断した場合は、その理由を丁寧に説明し、理解が得られるよう努めることが望ましい対応です。

#### (正当な理由と考えられ得る例)

- ・障害者の生命に著しい危険を及ぼす蓋然性が極めて高い事柄への参加を制限する。
- 障害者の財産を不当に費消する恐れがある事柄への参加について行政指導をする。

## 「合理的配慮」とは

**合理的配慮**とは、障害者権利条約にて、「障害者が他の者との平等を基礎としてすべ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」と定義されています。

法は、この定義を踏まえて、行政機関等が事務や事業を行う際に、それぞれの場面で 障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の「**意思の表明**」があった場合には、 その除去にかかる**負担が過重**でない場合には、合理的配慮を行うことを求めています。 (民間事業者は努力義務)

合理的配慮は、障害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、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**、必要かつ合理的範囲で、柔軟に対応がなされるものです。

## 「建設的対話」は障害者差別解消法の最も重要なポイントです

建設的対話とは、相手の状況を相互に理解し、双方が歩み寄るための手法です。歩み寄りが困難なところもありますが、柔軟に対応できる領域においては、相手の立場にたった対応が求められます。

"all-or-nothing (0 か 100 か) "にしない優しい対応が大切です。

## 「意思の表明」には、いろいろな手段が含まれています

社会的障壁の除去についての配慮を必要としていることを言葉、手話、点字、拡大文字、筆談、電子機器、実物の提示、身振りサインなどによる合図、触覚による意思伝達など、障害者が日頃コミュニケーションを図る際に使うあらゆる手段によって表明がなされる意思を含んでいます。

障害者本人が意思表示することが困難な場合には、家族、支援者・介助者、法定代理 人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表明も含まれています。

また、このような本人を補佐する者がいない場合であっても、明らかに障害者本人が 社会的障壁の除去を必要としている場合にも、適切な配慮を提案するために「建設的対 話」を働きかけるなど、自主的な取組みに努めましょう。

## 「過重な負担」を拡大解釈することのないよう気をつけましょう

具体的な検討をせずに、過重な負担を拡大解釈して法の趣旨を損なうことがないように、個別の事案ごとに、次のような要素を考慮して、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す。

過重な負担に当たると判断して配慮を提供することが困難な場合であっても、障害者には理由を説明して理解を得るよう努めることが望ましいことです。

- ○業務への影響の程度(目的、内容、機能を損なうか否か)
  - 〜業務の目的・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か どうか
- ○実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・制度上の制約)
  - 〜物理的又は技術的に実現可能か、人的な面や制度上の制約などに照らして実現可能か どうか
- ○費用・負担の程度
  - 〜配慮の実施のために必要なコストや人的・物的な負担の程度が、適正な組織運営を保 つ上で支障がないかどうか

#### 環境の整備も検討しましょう

同じ場所や場面で多数の障害者が合理的配慮を必要とすることが想定される場合は、 その都度、合理的配慮を提供するよりは、**環境の整備**を図ることにより、中・長期的に 見てコストの削減や効率化につながります。 こうした事前の建築物のバリアフリー化、介助者などの支援、情報アクセシビリティ の向上などの環境を整備するとともに、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを 行うことが重要です。

#### (環境の整備の例)

当初の施設整備時には障害者の利用を想定していなかった箇所のバリアフリー化。

## 4 障害者手帳について

障害者に関する手帳には、次の3つがあります。

- ■身体障害者手帳
- ■療育手帳
- ■精神障害者保健福祉手帳

これらの手帳は、各方面の協力によって各種の支援策が講じられることを促進し、 手帳を持つ方が様々なサービスを享受できるように交付されています。市町で申請の 受付を行い、県の機関で判定等の業務を行っています。

#### 身体障害者手帳

身体障害者福祉法に基づいて、身体障害者障害程度等級表に定められた永続する障害のある者に対して、申請により障害程度を認定し、都道府県知事が交付するものです。18歳以上の場合を「身体障害者」、18歳に満たない場合を「障害児」と言います。

障害の程度は、重い順に1~6級までの区分があり(肢体不自由の場合は、7級に相当する障害が2つ重複する場合に6級に該当)、認定基準や認定要領に基づいて手帳交付がなされます。

#### 療育手帳

知的障害者は、法律上の定義づけがなされていませんが、平成 17 年に厚生労働省が行った知的障害児(者)基礎調査にて「知的機能の障害が発達期(おおむね 18 歳まで)にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態にあるもの」と定義づけられています。

障害の程度は、最重度「A」、重度「A」、中度「B」、軽度「B」の4段階に区分され、標準化された個別式知能検査(田中ビネー式知能検査など)で知能指数が 75 以下であり、知的機能の障害が 18 歳までの発達期に発生した場合が手帳交付の基準に該当します。

#### 精神障害者保健福祉手帳

精神障害者とは、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律では、「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう。」とされています。

障害の程度は、重い順に1級~3級までの区分があり、手帳制度実施要領や障害等級の判定基準に基づいて手帳交付がなされます。

## 5 障害特性について知っておいてほしいこと

障害には、外見上の特徴により分かるものだけではなく、見た目では分かりづらいものもあるなど、様々な種類があります。

また、それぞれの障害には特性がありますので、障害者が生活上で感じる困り事も一人ひとり違い、このため必要とする周りの支援や配慮も異なります。

ここでは、いくつかの障害について、その障害や障害の特性について知ってください。 そして、障害の特性や場面に合わせた合理的配慮の例や、障害のある方が日常生活・社 会生活において、どんなことで困っているかの声に耳を傾けてみてください。

## (1)各分野共通 内閣府

## 不利益な取扱いに該当する可能性がある例

次のような対応をすることは、「障害を理由とする不利益な取扱い」に該当する可能性があります。ここに記載する事例は、あくまでも例示であり、これに限られるものではなく、また、客観的にみて正当な理由があるときは、不利益な取扱いに該当しない場合があります。不利益な取扱いに該当するかどうかについては、個別の事案ごとに判断する必要があります。(以下、各分野とも同じ)

- ○窓口対応を拒否、又は対応の順序を後回しにすること。
- ○資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと。
- ○事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付けること。
- ○客観的に見て、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、教育 及び保育の提供を拒否することや、提供に当たって正当な理由のない条件を付すこと。
- ○教育及び保育の提供に当たって、仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課すこと。

#### 【不当な差別的取扱いに当たらない具体例】

- ○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、障害者に 障害の状況等を確認すること。
- ○障害のある子供に対する教育及び保育の提供に当たり、個別の教育課程や個別の保育 計画を編成すること。

#### 合理的配慮の例

#### (1)物理的環境への配慮の具体例

- ○事業者が管理する施設・敷地内において、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター 上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。
- ○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こと。パンフレット等の位置 を分かりやすく伝えること。
- ○目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・ 前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりすること。
- ○聴覚過敏の子供等のために保育室の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、 視覚情報の処理が苦手な子供等のために掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案

ごとに特性に応じて対応すること。

○移動に困難のある子供等のために、通園のための駐車場を確保したり、保育室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。

#### (2)意思疎通の配慮の具体例

- ○筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行うこと。
- ○情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供(聞くことで内容が理解できる説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等)、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供(手のひらに文字を書いて伝える等)、知的障害に配慮した情報の提供(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等)を行うこと。その際、各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こと。
- ○意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
- ○比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに 具体的に説明すること。

#### (3)ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ○障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで椅子などを用意すること。
- 〇スクリーン、手話通訳者、板書、教材等がよく見えるように、スクリーン等に近い席 を確保すること。
- ○他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、緊張 を緩和するため、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準 備すること。
- ○事務手続の際に、職員等が必要書類の代読・代筆を行うこと。
- ○必要に応じ、障害の特性に応じた教育・保育時間の調整などのルール、慣行を柔軟に 変更すること。
- ○点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する子供等のために、教育・保育活動で使用する教材等を点訳又は拡大したものや、テキストデータを事前に渡す等すること。また、聞くことに困難がある子供たちのために、教育・保育活動で使用する教材等に字幕又は手話等を付与したものや、視覚的に内容が理解できる資料・教材等の提供等をすること。
- ○入園のための選考において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室にお ける対応を行うこと。

【合理的配慮を必要とする人が多数見込まれるなど、事前の環境整備として実施するバリアフリーの例】

- ○施設内の段差を解消したり、スロープを設置したりする。
- ○移動が困難な障害者の動線を確保するため、通路の拡幅やレイアウト変更をする。
- 〇トイレや浴室をバリアフリー化したり、オストメイト対応にしたりする。
- ○床を滑りにくくする。
- ○階段や表示を見やすく明瞭にする。
- ○車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること

## (2)福祉サービス 厚生労働省

## 不利益な取扱いに該当する可能性がある例

#### (1)サービスの利用を拒否すること

- ○人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者の福祉サービスの利用を拒否すること
- ○身体障害者補助犬の同伴を拒否すること

#### (2)サービスの利用を制限すること(場所・時間帯などの制限)

- ○正当な理由なく、対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- ○正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定する こと
- ○正当な理由なく、サービス事業所選択の自由を制限すること(障害当事者が望まないサービス事業者をすすめるなど)
- ○サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

#### (3)サービスの利用に際し条件を付すこと(障害のない者には付さない条件を付すこと)

- ○保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
- ○サービスの利用に当たって、他の利用者と異なる手順を課すこと (仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど)

#### (4)サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ○正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限すること
- ○正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させないこと
- ○本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- ○正当な理由なく、本人の意思又はその家族等の意思(障害のある方の意思を確認する ことが困難な場合に限る。)に反して、福祉サービス(施設への入所、通所、その他サ ービスなど)を行うこと

#### 合理的配慮の例

事業者は、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 旨の意思の表明があった場合には、次のような合理的配慮を提供 することが求められて います。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮する ことが必要です。ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものでは ありません。

また、事業者に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、

法及び条例等を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。 なお、合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画(サービス等利用計画、ケア プラン等)に位置付けるなどの取組も望まれます。

#### <基準・手順の柔軟な変更>

○障害の特性に応じた休憩時間等の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること

#### <物理的環境への配慮>

- ○施設内の段差にスロープを渡すこと
- ○エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること
- ○場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること

#### <補助器具・サービスの提供>

#### [情報提供・利用手続きについての配慮や工夫]

- ○説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ(コード化したものを 含む)の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと
- ○手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法 でわかりやすい説明を行うこと
- ○文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと
- ○電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う こと

#### [建物や設備についての配慮や工夫]

- ○電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、 音声ガイドの設置を行うこと
- ○色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫する こと
- ○トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける ニレ
- ○パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること

#### 「職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫]

- ○館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ○必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ○口話が読めるようマスクを外して話をすること
- ○ICT(コンピューター等の情報通信技術)を活用したコミュニケーション機器(データ を点字に変換して表示する、音声を文字変換する、表示された絵などを選択すること ができる機器など)を設置すること

## (3)医療 厚生労働省

## 不利益な取扱いに該当する可能性がある例

#### (1)サービスの提供を拒否すること

- ○医療機関や薬局において、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由に診療・入院・調剤等を拒否すること。特に、緊急の対応を要する場面も想定されることに十分留意が必要です。
- ○正当な理由なく、医療機関や薬局内に、身体障害者補助犬を同伴することを拒否する こと

#### (2)サービスの提供を制限すること(場所・時間帯などの制限)

- ○正当な理由なく、診察などを後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- ○正当な理由なく、診察室や病室の制限を行うこと
- ○医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと

#### (3)サービスの提供に際し条件を付すこと(障害のない者には付さない条件を付すこと)

○正当な理由なく、保護者や支援者・介助者の同伴を診察・治療・調剤等の条件とする こと

#### (4)サービスの提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ○正当な理由なく、本人(本人の意思を確認することが困難な場合は家族等)の意思に 反した医療の提供を行うこと又は意思に沿った医療の提供を行わないこと
- ○正当な理由なく、病院や施設が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限すること
- ○本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- ○大人の患者に対して、幼児の言葉で接すること
- ○わずらわしそうな態度や、患者を傷つけるような言葉をかけること
- ○診療等に当たって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること

#### 合理的配慮の例

事業者は、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 旨の意思の表明があった場合には、次のような合理的配慮を提供することが求められて います。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮する ことが必要です。ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものでは ありません。

また、事業者に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、

法及び条例等を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

#### (1)基準・手順の柔軟な変更

○障害の特性に応じて施設のルール、慣行を柔軟に変更すること(診察等で待つ場合、 患者が待ちやすい近くの場所で待っていただく、順番が来たら電話で呼び込むなど)。

#### (2)物理的環境への配慮

- ○施設内の段差にスロープを渡すこと
- ○エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること

#### (3)補助器具・サービスの提供

#### [情報提供等についての配慮や工夫]

- ○説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ (コード化したものを含む。) の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと
- ○身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望 する方法で分かりやすい説明を行うこと
- ○文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと
- ○電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、予約受付、案内 を行うこと

#### [建物や設備についての配慮や工夫]

- ○電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、 音声ガイドの設置を行うこと
- ○色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫する こと
- ○トイレ、病室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること
- ○パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること
- ○障害者に配慮したナースコールの設置を行うこと (息でナースコールができるマルチケアコール、機能障害者用押しボタンなど)

#### [職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫]

- ○個人情報の保護に配慮した上で、施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示した りすること
- ○必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ○声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話を すること
- ○ICT(コンピューター等の情報通信技術)を活用したコミュニケーション機器(データを点字に変換して表示する、音声を文字変換する、表示された絵などを選択することができる機器など)を設置すること

## [職員同士での連絡手段の工夫]

- ○外見上、障害者であると分かりづらい患者(聴覚障害の方など)の受付票にその旨が 分かる連絡カードを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫すること
- ○診療の予約時などに、患者から申出があった自身の障害特性などの情報を、スタッフ 間で事前に共有すること

## (4) 商品販売サービス 消費者庁・経済産業省

## 不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- ○窓口対応を拒否、又は対応の順序を劣後させること
- ○資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと
- ○事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付けること。

## 合理的配慮の例

#### 【想定される場面例】

- ◆事務所(来客、窓口、問合せ等)
- ◆店舗(商品等販売、問合せ等)
- ◆自宅への訪問(商品等販売、小売事業者による商品宅配等)

#### (1)物理的環境への配慮の具体例

- ○困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応 する。
- ○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 渡す等する。
- ○配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット 等の位置を分かりやすく教える。
- ○売り場への案内の要望があった場合は目的の場所へ案内する。また一般的な案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- ○疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- ○障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す。
- ○小売事業者による商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定 されたところまで運ぶ。

#### (2)意思疎通の配慮の具体例

- ○筆談、読み上げ、手話、手書き文字(手のひらに文字を書いて伝える方法)等のコミュニケーション手段を用いる。
- ○情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供(聞くことで内容が理解できる 説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速

いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等)、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、知的障害に配慮した情報の提供(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等)を行うこと。

- ○要望があった際に、文書記載事項を読み上げる。
- ○意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ○書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達する。また要望があった際に、書類の内容や状況に応じて、代筆にも対応する。
- ○比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に 説明する。
- ○知的障害者から申し出があった際に、2 つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は 24 時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また紙等に書いて伝達する場合には、分かち書き(文を書く時、語と語の間に空白を置く書き方)を行うよう努める。
- ○パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。
- ○注文や問合せ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする。
- ○店舗において障害者と話す際は、相手と1m位の距離で、相手の正面をむいて、顔(ロ)の動きが見えるように話す。
- ○商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的にわかりやすく 説明を行う。
- ○精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やす いように向ける、紙等に書く、絵カードを活用する等して示すようにする。
- ○お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す。

#### (3)ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ○順番を待つことが負担となる障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を 入れ替える。
- ○立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ○スクリーン、板書、教材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こと。
- ○他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、コミュニケーションに支

障が出る等の場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。

- ○展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。
- ○スクリーンや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。
- ○資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、必要なスペースを確保する。
- ○セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。
- ○事務手続の際に、職員等が必要書類の代筆を行うこと。

## (5)教育 文部科学省

## 不利益な取扱いに該当する可能性がある例

障害のみを理由として、以下の取扱いを行うこと。

- ○学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、窓口対応を拒否し、又は 対応の順序を後回しにすること。
- ○資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウムへの出席等を拒むこと。
- ○社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等やそれらのサービスの利用をさせないこと。
- ○学校への入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒むことや、これらを拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。
- ○試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりすること。

#### 【不当な差別的取扱いに当たらない具体例】

- ○学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、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、障害者である利用者に障害の状況 等を確認すること。
- ○障害のある幼児、児童及び生徒のため、通級による指導を実施する場合において、また特別支援学級及び特別支援学校において、特別の教育課程を編成すること。

#### 合理的配慮の例

- (1)物理的環境への配慮や人的支援の配慮の具体例
- (1)主として物理的環境への配慮に関するもの
- ○学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、災害時の警報音、緊急連絡等が聞こえにくい障害者に対し、災害時に関係事業者の管理する施設の職員が直接 災害を知らせたり、緊急情報・館内放送を視覚的に受容することができる警報設備・ 電光表示機器等を用意したりすること
- ○管理する施設·敷地内において、車椅子利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、 又は段差に携帯スロープを渡すこと
- ○配架棚の高い所に置かれた図書やパンフレット等を取って渡したり、図書やパンフレット等の位置を分かりやすく伝えたりすること
- ○疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けること

- ○移動に困難のある学生等のために、通学のための駐車場を確保したり、参加する授業 で使用する教室をアクセスしやすい場所に変更したりすること
- ○聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、 視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすな ど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更すること

#### ②主として人的支援の配慮に関するもの

- ○目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、介助する位置(左右・前後・距離等)について、障害者の希望を聞いたりすること
- ○介助等を行う学生(以下「支援学生」という。)、保護者、支援員等の教室への入室、 授業や試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機を許可すること

#### (2)意思疎通の配慮の具体例

- ○学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手段や分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮を行うこと
- ○情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供(聞くことで内容が理解できる説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供)、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供(手のひらに文字を書いて伝える等)、知的障害に配慮した情報の提供(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、単語や文節の区切りに空白を挟んで記述する「分かち書き」にする、なじみのない外来語は避ける等)を行うこと。また、その際、各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こと
- ○知的障害のある利用者等に対し、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使うこと。 例えば、サービスを受ける際の「手続」や「申請」など生活上必要な言葉等の意味を 具体的に説明して、当該利用者等が理解しているかを確認すること
- ○子供である障害者又は知的障害、発達障害、言語障害等により言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が困難な障害者に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード、タブレット端末等の ICT 機器の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりすること
- ○比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに 説明すること

#### (3)ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

○学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、事務手続の際に、職員や

教員、支援学生等が必要書類の代筆を行うこと

- ○障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意すること
- ○他人との接触、多人数の中にいることによる緊張のため、不随意の発声等がある場合、 緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を用意すること
- ○学校、文化施設等において、板書やスクリーン等がよく見えるように、黒板等に近い 席を確保すること。
- ○スポーツ施設、文化施設等において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に 誘導したり、車椅子を使用する障害者の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客 席も使用できるようにしたりすること
- ○入学試験や検定試験において、本人·保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室での 受験、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可すること
- ○点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する児童生徒等のために、授業で 使用する教科書や資料、問題文を点訳又は拡大したものやテキストデータを事前に渡 すこと
- ○聞こえにくさのある児童生徒等に対し、外国語のヒアリングの際に、音質・音量を調整したり、文字による代替問題を用意したりすること
- ○知的発達の遅れにより学習内容の習得が困難な児童生徒等に対し、理解の程度に応じて、視覚的に分かりやすい教材を用意すること
- ○肢体不自由のある児童生徒等に対し、体育の授業の際に、上・下肢の機能に応じてボール運動におけるボールの大きさや投げる距離を変えたり、走運動における走る距離を短くしたり、スポーツ用車椅子の使用を許可したりすること
- ○日常的に医療的ケアを要する児童生徒等に対し、本人が対応可能な場合もあることなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにすること
- ○慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じように運動ができない児童生徒等に対し、運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除をすることなく、参加するための工夫をすること
- ○治療等のため学習できない期間が生じる児童生徒等に対し、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫すること
- ○読み・書き等に困難のある児童生徒等のために、授業や試験でのタブレット端末等のICT機器使用を許可したり、筆記に代えて口頭試問による学習評価を行ったりすること
- ○発達障害等のため、人前での発表が困難な児童生徒等に対し、代替措置としてレポー

トを課したり、発表を録画したもので学習評価を行ったりすること

- ○学校生活全般において、適切な対人関係の形成に困難がある児童生徒等のために、能動的な学習活動などにおいてグループを編成する時には、事前に伝えたり、場合によっては本人の意向を確認したりすること。また、こだわりのある児童生徒等のために、話し合いや発表などの場面において、意思を伝えることに時間を要する場合があることを考慮して、時間を十分に確保したり個別に対応したりすること
- ○理工系の実験、地質調査のフィールドワークなどでグループワークができない学生等や、実験の手順や試薬を混同するなど、作業が危険な学生等に対し、個別の実験時間や実習課題を設定したり、個別のティーチング・アシスタント等を付けたりすること

## (6) 交通機関の利用 国土交通省

## 不利益な取扱いに該当する可能性がある例

#### <鉄道>

- (1)差別的取扱いの具体例
- (1)正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例
- ○障害があることのみをもって、乗車を拒否する。
- ○障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。
- ○身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否 する。

# ②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ○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、障害者に 障害の状況等を確認する。
- ○車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差が存在し、係員が補助を行っても上下 移動が困難等の理由により、利用可能駅・利用可能列車・利用可能時間等の必要最小 限の利用条件を示す。
- ○車いす等を使用して列車に乗車する場合、段差にスロープ板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配や車いす座席の調整等で乗降に時間がかかる。

#### **<バス>**

- ①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例
- ○障害があることのみをもって、乗車を拒否する。
- ○運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす使用者だけ乗車を拒否する。
- ○車いす使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。
- ○身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否 する。

# ②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ○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、障害者に 障害の状況等を確認する。
- ○車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。

- ○低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車いす使用者の安全な乗車 を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、 車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。
- ○車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす 利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。

#### **<タクシー>**

- (1)正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例
- ○車いす使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。 る。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。
- ○身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否 する。
- ○障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。
- ②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例
- ○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、障害者に 障害の状況等を確認する。
- ○車いすの乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車いすを使用したままの乗車を断る。
- ○セダン式タクシーの場合、手動車いすや簡易電動車いす等の折りたたみ可能なものは、 法令等の基準内においてトランクに(ひも等で縛り)積載が可能であるが、大型電動 車いす等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。
- ○車いすからタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。
- ○駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降 や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。

#### 合理的配慮の例

#### <鉄道>

- (1)合理的配慮の提供の具体例
- ①多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例
- ○窓口等で障害のある方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。
- ②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例
- ○障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。
- ○券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。

#### **<バス>**

#### (1)多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- ○コミュニケーションボードや筆談により対応を行う。
- ○定期的にバスを利用する車いす使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフ リー対応の車両を配車する。
- ○車いす使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
- ○運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。

#### ②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- ○インターネットで、低床式車両の位置情報サービスを実施する。
- ○スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。
- ○バスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。
- ○視覚障害者、聴覚障害者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、ハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。
- ○車いす使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。
- ○高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、 運転者へ教育を行う。

#### **<タクシー>**

#### (1)多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと 考えられる事例

- ○障害者のタクシーへの乗降時の補助、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助け等を行う。
- ○自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。

#### ②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

○タクシードライバーが高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を 行うことを目的とした「ユニバーサルドライバー研修」を、全てのタクシードライバーが受講することが望まれる。

## (7)不動産取引 国土交通省

## 不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- (1) 差別的取扱いの具体例
- ①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例
- ○物件一覧表に「障害者不可」と記載する。
- ○物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。
- ○宅地建物取引業者(以下「宅建業者」という。)が、障害者に対して、「当社は障害者 向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
- 〇宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害(身体障害、知的障害、精神障害(発達障害及び高次脳機能障害を含む。)その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。))があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- ○宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を 断る。
- ○宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。
- ○宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障害者に対して、車いすでの入室が可能 かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
- ○宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。
- ②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな いと考えられる事例
- ○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、障害者に 障害の状況等を確認する。

#### 合理的配慮の例

- ①多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例
- ○障害者が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒に歩いて確認したり、 1軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧に案内する。
- ○車いすを使用する障害者が住宅を購入する際、住宅購入者の費用負担で間取りや引き 戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口や広さ変更、車いす用洗面台への交換 等を行う場合、必要な調整を行う。
- ○障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感じている部分に対応 している物件があるかどうかを確認する。

- ○障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字(手のひらに指で文字を書いて伝える方法)、筆談を行う、分かりやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法での会話を行う。
- ○種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時 に書きやすいように手を添える。
- ②過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例
- ○物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。
- ○物件案内時に、車いすを押して案内をする。
- ○物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所と物件の間を車で送 迎する。
- ○車いす使用者のために、車いす専用駐車場を確保する。
- ○物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類 の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。
- ○物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。
- ○障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。

## 障害別

## (1)視覚障害

## 視覚障害とは

視覚障害とは、目が見えない又は見えにくい状態であり眼鏡やコンタクトで矯正しても視力 や視野が一定以上は改善されない状態をいいます。

見えにくい状態には、ぼやける、まぶしくて見づらい、一部の視野しか見えないなど個人差があり、生まれつきの障害(先天性)か、病気や事故などでの障害(中途障害)かによっても、 状態は異なります。

## 障害の特性

- ○耳で聞くことや手で触れること、拡大鏡を使うことや点字などにより情報を得ています。
- ○文書を読むことや、書類に記入することが困難です。
- ○周囲の状況が分かりづらいので、自分から助けを求めることが困難です。

#### 私たちこんなことで困っています。

- 〇窓口へ訪問した時、職員が声をかけるのをためらっていることがとても分かります。とに かく声をかけて欲しいと思います。
- 〇会の資料などは、事前に電子媒体で送ってもらえると、音声読み上げソフトを使って読んでくることができます。
- ○複数のエレベーターがある場合、どのエレベーターが開いたのか音だけで判断するのは難 しい時があります。「エレベーター来ましたよ」と言って誘導してもらえると助かります。

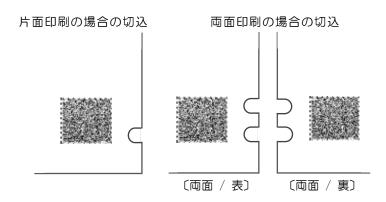
#### 合理的配慮の例

- ○入口やエレベーター付近で戸惑っている人がいたら、積極的に声をかけましょう。
- ○声をかけるときは、そっと手や肩に触れ、自分の名前を言いましょう。
- ○移動介助(誘導)の希望を聞きましょう。
- ○相手のコミュニケーション手段を確認し、事前に音声データで送る、点字に翻訳するなどの 配慮をしましょう。
- ○資料に音声コード(SPコード)を印字するなど、情報の提供に配慮しましょう。

#### ※音声コード(SPコード)とは

音声コードとは、紙に印刷された情報をデジタル変換できる大容量で高密度な二次元コードのことで、縦横2cm ほどの小さなスペースに、日本語で 800 文字強に該当するテキストデータを格納できます。

音声コードを製本加工の際に印刷する場合は、所定の位置にコードを印刷してコードが添付されていることが分かるように切り込みを入れます。



## 移動介助(誘導)の注意

- ○まずは、どのような介助が必要なのか聞きましょう。本人の希望を聞いたうえで支援を行いましょう。
- ○歩く速さは視覚障害者に合わせましょう。また、周囲の状況を逐一説明(「段差があります」 「右に曲がります」など) しながら移動すると安心できます。
- ○別れるときは、誘導を終える場所が危険でないかを確認し、視覚障害者が立っている場所、 目標までの距離などを具体的に伝えましょう。

## もっと知って「ほじょ犬(身体障害者補助犬)」

- 〇ほじょ犬は、視覚や聴覚、四肢に障害のある方の生活を補助する「盲導犬」·「聴導犬」·「介助犬」のことです。
- ○地方公共団体が管理する公共施設は、ほじょ犬の同伴を受け入れる義務があります。
- ○仕事中のほじょ犬には話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気を引く行 為はしてはいけません。
- ○食べ物(エサ)や水もほじょ犬を利用している障害者が管理していますので、与えないようにしましょう。
- ○会議や研修などにほじょ犬が同伴する場合は、ほじょ犬が待機できる ゆとりのある席を用意するなどの配慮をしましょう。

## (2) 聴覚障害

## 聴覚障害とは

聴覚障害とは、耳が聴こえない、又は聴こえにくい障害をいいます。

生まれつきの障害(先天性)か、病気や事故などでの障害(中途障害)かによっても、状態 は異なります。

言語障害は、失語症や咽頭を摘出することによる発声機能の障害などが原因で、音声のみを 用いての意思疎通が困難な状態をいいます。

## 障害の特性

- ○文字や図など、見てわかるものが大事な情報取得の手段になります。
- ○話せていても、聞こえないことがあります。
- ○公共アナウンスやブザーなどの知らせに気づくことが困難です。
- ○正しい発音が苦手な方がいます。声帯を失った言語障害者は、機械を使って音声を発生する 人もいます。

#### 私たちこんなことで困っています。

- 〇聴覚障害は外見上分かりにくい障害です。病院などの呼び出しで、順番が来ても音声だけで案内されると分かりません。番号を表示するなど、視覚的にも合図を送ってほしいです。
- 〇事故や災害時にアナウンスなどの音で周囲の状況を判断できないこともあり、何が起こっているのか分からないことがあります。 視覚的に合図を送るなどして教えて欲しいです。
- 〇私のことについては、私に話しかけてください。言っていることは聞こえませんが、コミュニケーションの基本を守ってください。隣にいる通訳者に話しかけられると、悲しい気持ちがします。

#### 合理的配慮の例

- ○講演会・研修会などを開催する場合は、特に配慮が必要か確認しましょう。
- ○聴覚障害者が出席する講演会・研修会などでは、手話通訳者・要約筆記者の配置などに配慮 しましょう。
- ○言語障害者の話しが聞き取りにくかったときは、曖昧なままにせず、聞き返すなどしてきちんと確認しましょう。
- ○手話通訳者・要約筆記者には、事前に挨拶文や資料内容を提示しましょう。
- ○手話通訳者・要約筆記者を配置した会では、ゆっくりと話すようにしましょう。
- ○磁気誘導ループの設備がある会場を使用する場合は、会が始まる前にその旨をアナウンスしましょう。

#### ※磁気誘導ループとは

難聴者の聞こえを支援する設備で、ループアンテナ内で誘導磁界を発生させることで、音声磁場をつくります。補聴器を使用している方は、補聴器を調整することで、集音しやすくなります。

## コミュニケーション手段の例

#### ○筆談

口で話をするのではなく、紙に文字を書いて意思疎通を図る方法です。手話ができない健聴者と聴覚障害者がコミュニケーションを図る際には最も有効です。

話の内容や会議の進行、講演の内容などをその場で文字通訳することを要約筆記といいます。最近では、パソコンとプロジェクターを使って、大型のスクリーンに射影するタイプのものもあります。

#### ○読話(読唇)

聴覚障害者の中には口の形や唇の動きを読んで話している内容を理解する技術を身に着けた人がいます。端的に、しっかりと話しましょう。

#### ○手話

手の動きや顔の表情などで意思を伝える言葉です。聴覚障害者のコミュニケーション方法として一般的です。

# (3) 肢体不自由

### 肢体不自由とは

肢体不自由とは、四肢(上肢、下肢)や体幹の機能が病気やけがにより損なわれてしまい、 そのために歩行や食事、入浴など日常生活動作に困難を伴う状態をいいます。

肢体不自由となる原因は様々で、先天性のもの、交通事故やスポーツ事故による手足の損傷 あるいは腰や首、脳の血管等に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものがあります。

### 障害の特性

- ○主に下肢や体幹の障害のため、階段や段差がある場所などで、移動が困難になる方がいます。
- ○手や指、腕などに障害がある方や、車いすの方は高い所にあるものが取りにくく、床に落ちているものは拾いにくいことがあります。
- ○手に麻痺のある方や不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難な場合があります。
- ○脳性マヒや脳血管障害により、会話の困難な人がいます。
- ○脊髄のけがなどで、体温調節が困難な方がいます。

### 【原因と障害特性(例)】

脊髄損傷	上肢麻痺・下肢麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調整障害など
脳性マヒ	不随意運動、手足の緊張、言語障害、知的障害重複の場合もある
脳血管障害	片麻痺、運動失調(筋肉と神経との協調に不具合があり運動がうまくできない状況)

### 私たちこんなことで困っています。

- 〇エレベーターが設置されていない会場の場合、参加することができません。
- ○車の乗り降りには、周囲にスペースが必要です。障害者用駐車場が空いていないときは困ります。
- 〇会議などで駐車場の用意がされていても、砂利が敷きつめられた駐車場は、車いすの前輪(キャスター)がとられてうまく進まないので大変です。
- ○会議などで席を用意されても、机が車いすの高さに合わない場合があります。

## 合理的配慮の例

- ○困っている様子が窺えるときは、声をかけ、どんな手伝いが必要か尋ねましょう。
- ○通行の妨げにならないように、通路やドア付近に物を置かないようにしましょう。
- ○ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝いましょう。
- ○高い位置にあるリーフレット、パンフレット類を取って渡したり、パンフレットの位置を 分かりやすく伝えましょう。
- ○言葉がうまく話せなくても、子どもに対するような接し方はしないようにしましょう。
- ○聞き取りにくい場合は、分かったふりをしないで、一語一語確認しましょう。
- ○障害のある人の利用が可能かどうか、バリアフリー化、エレベーター・多目的トイレ・障害者駐車場等の有無を確認しましょう。

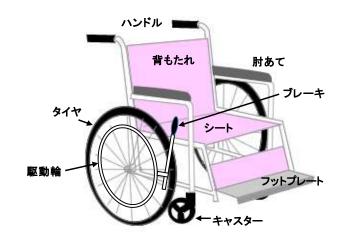
### 【車いすを使っている方への合理的配慮の例】

- ○会場では車いす席が確保しやすいか、確認しましょう。
- ○書類を説明したり、作成する場合には、車いすの高さが合う机を利用しましょう。

# 車いすの介助について

- ○正面から声をかけるときは、すこしかがんで同じ目線で話すようにします。
- ○どんな介助が必要か聞きましょう。また、自分にできることを伝えましょう。
- ○車いすを手押しで動かすときには、必ず「動かします」「前に進みます」など声をかけてく ださい。
- ○車いすを手押しで急なスロープを下る時は後ろ向きでゆっくりと下るようにしてください。また、低い段差を降りる場合も後ろ向きがスムーズに移動できます。
- ○動き始める前に、足がフットプレートに乗っているか確認してください。足を地面とフットプレートに挟むことになります。また、マヒがあって使えない手は、膝の上に置いておくようにします。両サイドのブレーキを外して押してください。
- ○キャスターが小さな車輪になっていますので、段差や隙間があるときはキャスターを少し 浮かせてください。

#### 車いすの各部の名称



# (4)内部障害

### 内部障害とは

内部障害とは、体の内部(心臓、腎臓、肝臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸、HIV による 免疫の各機能)に障害のある状態をいいます。

内部に障害のある人には継続的な医療的ケアが必要な人も多いため、病院への通院はもちろん、日常生活を送るためには周囲の人の理解と配慮が必要です。

### 障害の特性

- ○体の内部の障害なので、外見ではわかりにくい傾向があります。
- ○体力がなく疲れやすい状態にあります。

### 心臓機能障害

全体的に、動機や息切れなどの体力低下が見られ、ペースメーカー等を体内に埋め込んでいる人もいます。

### 腎臓機能障害

腎臓機能の低下により、人工透析を行ったり、移植を受け、拒絶反応予防のために免疫 抑制剤を服用している人がいます。

### 肝機能障害

ウイルス性肝炎(B型、C型)、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝臓の機能が低下した状態です。全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障害、けいれん発作を起こす人もいます。

#### 呼吸機能障害

呼吸困難や息切れなどがその主症状であり、携帯用酸素ボンベを使用している人がいます。

#### ぼうこう・直腸機能障害

排尿や排便の管理が大変であり、ストーマ(人工ぼうこう・肛門)を造設し、装具を使用している人もいます。ストーマを保有している人を「オストメイト」といいます。

#### 小腸機能障害

小腸機能の低下により、食事の管理制限が必要になります。

#### ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障害

HIV に感染することによって免疫機能が低下している状態で、発症することにより様々な感染症が生じるリスクが高まります。

- 〇内部障害は外見上理解が得づらいので、普段からストレスが多いことを理解してください。
- 〇心臓にペースメーカーを入れており、手が震えて字が書けない人もいます。申請書の自署 ができない場合は、理由を聞いてください。

## 合理的配慮の例

- ○身体内部の障害のため外見からでは障害があると分かりにくいので、具合が悪そうな方を見かけたら、積極的に声をかけ、腰かけられる場所などを伝えましょう。
- ○内部障害のある方は体力がなく疲れやすいため、重い荷物は代わりに持つ、いすのあるところに 案内しそちらに担当職員が出向いて用件を伺う、などの配慮が必要です。また、障害で疲れやす くストレスを受けやすくなっているので、ゆったりとした対応を心掛けましょう。
- ○呼吸器の機能が弱っている場合は、たばこの煙が苦しく感じます。たばこの煙が近づかないように配慮しましょう。
- ○呼吸器機能障害の人には、常に携帯用酸素ボンベが必要な方がいます。ゆったりとしたスペース を用意しましよう。
- ○心臓機能障害でペースメーカーを付けている場合、携帯電話などの機器が発する電磁波の影響により誤作動を起こす可能性があります。携帯電話等の使用には注意しましょう。
- ○内部障害のある人は、頻繁にトイレに行ったり、トイレの時間が長くなったりします。また、ぼうこう・直腸に障害がありストーマ装具を利用している方 (オストメイト)には、オストメイト対応トイレ (排泄物の処理やパウチ (排泄物をためておく袋)を洗浄できる広いトイレ)を案内しましょう。
- ○内部障害の人は免疫力が低下しているので、風邪などの感染症をうつさないようにしましょう。
- ○小腸機能障害の人には、食事制限をしている方がいます。会議等での飲み物については、本人や 介助者に確認しましょう。

症状や体調に応じて、対応して欲しい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担を かけない対応を心がけましょう。

#### 【ハートプラスマーク】

内部障害のある方には、ハートプラスマークを付けている人がいます。この マークを付けている人を見かけたら、手助けしましょう。



#### 【オストメイトマーク】

人工肛門・人工ぼうこうを造設している方 (オストメイト) のための設備が あることを表し、オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートなどに 表示されています。



# (5)知的障害

## 知的障害とは

知的障害とは、おおむね 18 歳未満の発達期に、なんらかの原因で知的機能の発達が遅れ、社会生活の適応に困難があることをいいます。障害の現れ方には個人差があり、重度障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、軽度の場合は会社で働いている方もいます。

### 障害の特性

- ○複雑な会話や抽象的な概念が理解しにくいです。
- ○漢字の読み書きや計算が苦手です。
- ○自分の気持ちをうまく表現することができないことがあります。
- ○ひとつの行動に固執したり、落ち着きがなかったり、同じ質問を繰り返す方もいます。
- ○周りの空気を読むことが苦手なために、自分勝手な行動をとる方もいます。

### 私たちこんなことで困っています。

- ○突然大きな声で声をかけられると、パニックになることがあります。声をかけるときは相手が安心するようになるべく優しい口調と表情で話しかけてください。
- ○複雑で抽象的な話は難しくて混乱してしまいます。わかりやすい言葉で繰り返し、具体的 に話してください。簡単なことでも、メモを書いてくれると助かります。
- 〇使う言葉や表現があいまいなことがあります。断片的な言葉からでも意図をくみ取ってゆっくり対応してください。
- 〇子供扱いされると嫌な気持ちになります。年齢に応じた接し方をしてください。同伴者が ー緒にいても、必ず、本人の意思を確認してください。
- 〇トイレに付き添う場合に困ることがあります。「トイレに付き添いましょうか」、「出てくるまで見ておきましょうか」などと声をかけてくれると助かります。

## 合理的配慮の例

- ○こちらからの話について理解が困難な様子であれば、「ゆっくり」、「ていねいに」、「繰り返し」はっきりとした口調で、簡単な言葉を使って話しかけましょう。
- ○言葉だけでなく、絵・図・写真等を見せて具体的に説明しましょう。
- ○相手がきちんと理解しているか確認しながら、わかりやすい言葉でていねいに話を進めましょう。
- ○質問をするときは、答えやすいように具体的な例を出して聞きましょう。例:「どうしますか?」 → 「Aにしますか? それとも、Bにしますか?」
- ○案内板や会議等の文書の漢字にルビ(ふりがな)を付けるなど読みやすくしましょう。
- ○一度に多くのことを言わず、ひとつずつ、伝えるようにしましょう。
- ○メモなどを作成して渡すときには、なじみのない外来語はさけ、漢数字は使わない、時刻は 24 時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮をしましょう。

### レイアウトの例

- ○文字は、12ポイント以上のサイズを使う(ルビは該当文字の上部に半分程度の ポイントで記述する)。ただし、サイズにこだわるあまり見やすさを失わせない。
- ○テキストを補助するために、内容を表す絵記号(ピクトグラム)を使う。
- ○テキストを補助するために、内容を表す写真や絵を使う。
- ○本や冊子は、できるだけ見開き2ページで1つの事柄が完結するように書く。
- ○意味のある単位でわかちがき※1にする。
- ○行間をあける。一つの文がまとまって見られるように改行する。
- ○必要に応じて、枠外等に用語や概念の補足説明を加える。
- ○もっとも伝達したいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調する。

全国手をつなぐ育成会作成「わかりやすい情報提供のガイドライン」から抜粋

※1わかちがき(分かち書き)とは、文節の切れ目ごとに余白を設けること。

(例)障害福祉課に電話番号を伝えてください。



(良い例) 12 ポイント以上のサイズ。ルビは上部に半分程度のポイントで記述する。

しょうがいふくしか でんわばんごう った 障害福祉課に 電話番号を 伝えてください。

(悪い例)

しょうがいふくしか でんわばんごう つた 障 害 福 祉 課 に 電 話 番 号 を 伝 えてください。

障害福祉課(しょうがいふくしか)に 電話番号(でんわばんごう)を 伝(つた)えてください。

# (6)発達障害

### 発達障害とは

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群、学習障害(LD)、注意欠如・多動性障害(ADHD) その他これに類する脳の一部の機能障害で、理解や行動の点で生活しづらいことがあり、多く は低年齢で症状があらわれます。また、成人期になってからは、子どもの頃とは異なる対応が 求められることが増えることから、対人関係をはじめ生活のしづらさが続くことがすくなくあ りません。

#### メモ

発達障害は、先天的な障害です。決して本人の努力不足や怠け、そして親のしつけや療育の悪さが原因の障害ではありません。発達障害が生まれつきの脳機能の障害であることを理解し、適切な関わり方をはじめとする環境づくりに努めていくなど、長い目で見守っていくことが大切です。

## 障害の特性

- ○長い時間じっとしていることが苦手な方がいます。
- ○相手の表情やその場の雰囲気を読み取るのが苦手な人がいます。
- ○遠回しな言い方や曖昧な表現が理解できにくい人がいます。
- ○整理整頓ができなかったり、忘れ物や失くし物が多い人がいます。
- ○意識せずに声が出る人もいます。
- ○漢字をどんなに練習しても覚えられないなど、特定のことが苦手な人がいます。

#### 私たちこんなことで困っています。

- ○急に思いついたことを言葉で発してしまうことがあり、周囲から誤解を受けることがあります。そんなときは、発言した事柄のきっかけとなった出来事や理由などを尋ねてもらえると誤解を小さくすることができます。
- 〇音楽鑑賞など、静かな場所で、意識せずに声が出てしまったり、チック様の反復する行動を してしまうなどがあります。「うるさいから気を付けて!」と注意するだけではなく、「何かお 困りですか」と声をかけてくれたり、他の人と離れた席を用意してくれると助かります。
- ○物事を決めたり、意思表示を求められる場面では、コミュニケーションの取り方に課題を抱えているので、私たちの考えに十分に耳を傾ける配慮をしていただけると、判断を伝えやすくなります。
- 〇周囲から年齢相応にやっているように見えることが、私たちにとってはかなり努力しての 振舞いであることがあるため、戸惑いや不安を確認しながら対応してもらうと助かります。
- 〇発達障害のことを理解してくれる人は少なく、家族は孤立しがちです。周囲から理解され にくい障害なので、真意が異なって伝わったり誤解を受けることも多く、常に周囲を気に したりストレスを抱えてしまっていることを理解してください。
- 〇周囲に気になる刺激があると、相手の話を集中して聞けなかったり、意思表示が伝えにくいことがあります。何が気になっているのかを確認してもらい、その刺激から遠ざけてもらえると助かります。

- ○「あそこ」「さっき」「それは」「あれは」など曖昧な言葉や抽象的な表現、複雑で遠回しな印象になる言い方を避け、できるだけ短い言葉や文章で関係について説明したり、「○○のことは、××」と具体的な主部をつけて説明しましょう。
- ○より詳しい理解をしてもらう必要がある場合には、口頭での説明だけではなく視覚的に伝わるもの(筆記、写真、パンフレットなど)を用いて説明するように心がけましょう。
- ○本人にとって、ある対応を求められるような場面で、全体のはっきりしたスケジュールや予定や期日などを確認できない場合、その人が行わなければならない行動や手順、取り組むための優先順位を判断しにくくなることがあります。そのようなときには、視覚的に伝わるものとして予定表やスケジュール表などを活用し、説明内容の全体像や見通しが立つように説明しましょう。
- ○周りにたくさんの物があったり、電話や人の話し声などの周囲の音に敏感な方には、物が少なく 落ち着いた雰囲気の場所が面談に適しているため、本人の了解をえて移動しましょう。
- ○大きな声で興奮しているような人に対しては、落ち着いて穏やかな口調で対応しましょう。
- ○対応の仕方が分からない場合は、本人をよく知る家族や支援者に相談しましょう。

# (7)精神障害

## 精神障害とは

精神障害は、精神疾患のために障害が生じて、日常生活や社会生活を送ることが難しくなる 障害です。主な精神疾患には統合失調症、気分障害(双極性障害(躁うつ病)、うつ病)、てん かん、認知症、アルコール依存症などがあります。

### メモ

精神疾患で病院に通院や入院をしている人たちは、国内で392万人にのぼります(平成26年度)。日本人のおよそ32人に1人の割合です。生涯を通じて5人に1人が精神疾患にかかるものとも言われています。精神疾患は特別な人がかかるものではなく、だれでもかかる可能性のある病気です。平成25年度には、「がん」「脳卒中」「急性心筋梗塞」「糖尿病」とともに五大疾患として、国の医療計画に組み込まれました。

# 障害の特性

- ○外見からは分かりにくいので、周囲から障害を理解されにくく、甘えている、怠けているなどと思われる傾向にあります。
- ○ストレスに弱く、精神的に疲れやすい傾向があります。
- ○強い不安感や、他人には聞こえない声が聞こえる(幻聴)・悪口を言われていると思い込む (妄想)・自分が病気であることがわからない、などの症状のある方もいます。
- ○精神障害への周囲の無理解から、孤立したり、病気を隠したりすることがあります。

統合失調症	○発病の原因はよくわかっていないが、100人に1人弱かかる比較的一般的な病気である。
	○幻覚や妄想が特徴的な症状であるが、その他にも様々な生活のしづらさが障害としてあらわれることが知られている。
	○考えがまとまりにくく何が言いたいのかわからないことがあるので、紙に書くなどして 整理してゆっくり具体的に伝えることを心がける。
気分障害	○気分の波が主な症状としてあらわれる病気で、うつ状態のみを認めるときはうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合は、双極性障害(躁うつ病)と呼ぶ。
	○うつ状態では気分が強く落ち込み、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことば かり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状が出る。
	○自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などを疑わせるような言動があった場合には、本人の安全に配慮した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す。
てんかん	○何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作が起きる。
	<ul><li>○発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴う ものなど、様々なタイプのものがある。</li></ul>
認知症	○認知症とは、単一の病名ではなく、様々な原因となる疾患により記憶障害など認知機能 が低下し、生活に支障が出ている状態である。
	○原因となる主な疾患として、アルツハイマー型認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症がある。

- 〇外見からは分からないため、理解してもらえないことが多く困っています。
- 〇疾病名を言ってもどの様な病気なのか正しく理解してもらえず、偏見に満ちた目で見られることがあります。
- ○病気の名前を知られたくないので、他の人に聞かれるところでは相談しにくいです。
- ○季節の変わり目などに急に体調が悪化することがあり、普段の様子と違うために、周りの 人から拒否的な対応をされることがあります。

- ○病気になった自分を責めている場合があるので、「なぜ」「どうして」と本人の状態について 追及しすぎないようにしましょう。
- ○当たり前のことでも、努力が必要な場合があるので、その負担を考慮しましょう。
- ○不安を与えないように、穏やかな応対やコミュニケーションを心がけましょう。
- ○話をするときは、相手が理解できるまで、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」話すよう にしましょう。

# (8) 高次脳機能障害

## 高次脳機能障害とは

高次脳機能障害は、インフルエンザ脳症、脳腫瘍、脳血管障害といった病気や交通事故などにより脳に損傷を受け、記憶障害、注意障害、失語や感情のコントロール不良といった感情障害などが引き起こされるものです。身体的には障害が残らないことも多く、外見では分かりにくいため「見えない障害」とも言われています。

高次脳機能障害の症状は、脳の損傷部位により様々であるように、後天的な障害であるため、これまで当たり前にできていたことができなくなったことへの対応に、本人も周囲も戸惑ってしまう場面が多くあります。

## 障害の特性

- ○少し前のことをすぐ忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返し質問したりすることがあります。
- ○注意力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスをすることが見られます。
- ○同時に2つのことをしようとすると混乱することがあります。
- ○自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序建てられないことがあります。
- ○ささいなことで泣いたり怒ったりすることがあります。
- ○こだわりが強く現れたり、欲しいものを我慢できないことがあります。
- ○言葉がうまく出てこない、うまく伝えられないことがあります。
- ○おつりの計算など、簡単な計算ができないことがあります。
- ○よく知っているはずの道に迷ったり、手順が理解できないことがあります。
- ○会話する際にはごく普通であるのに、行動するとなった時に簡単なことができない人もいます。 そういったことから、なかなか周囲の理解を得ることができません。

- 〇見た目では、障害がないように見られるため、障害のためにできないことを、サボっているとか、 急けているというように見られることがあります。 障害にも個性があるので、 行動や様子に合わせて対応してもらえると助かります。
- ○例えば、一度にたくさんの手順を覚えたり、包丁で皮を剥くことはできても一つひとつの動作 を組み合わせて行う調理などが苦手な場合があります。順を追って一つずつ説明してもらえる と助かります。
- 〇もともと穏やかだった性格でも、障害を負ったことにより、ある出来事でイライラして当たってしまったり、社会的に見て好ましくない言動を無意識にとってしまうことがあります。落ち着いて穏やかに対応してもらえると助かります。
- ○「高次脳機能障害」という言葉に難しさを感じ、他人とは違う何か特別な変わった障害者というような偏見の目で見られることがあります。同じ人として接してもらいたいです。

- ○複数のことを一度に伝えないようにしましょう。また、必要に応じて言葉だけでなくメモな どを渡すようにしましょう。
- ○言葉がうまく出てこない方に対しては、その方のペースに合わせて、やさしく接しましょう。 プレッシャーを与えると、コミュニケーションに対して意欲を失ってしまうことがあります。
- ○何かを尋ねるときは「はい」「いいえ」など一言で返答できるような質問を考えましょう。
- ○いきなり泣き出す、いきなり怒り出すなどの感情のコントロールができていないときは、話題や場所を変えて相手が落ち着くのを待つ、時間をかけて落ち着くまで待つなどの配慮をしましょう。
- ○短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩をとりましょう。
- ○手順書などを作成して説明しましょう。

# (9)難病

# 難病とは

難病とは、発病のメカニズムが明らかでなく、かつ、治療方法が確立していない希少な疾病であって、当該疾病にかかることにより長期的にわたり療養を必要とすることとなるものをいいます。

常に医療的対応を必要とすることが多く、また状態や障害が進行する場合が多くあります。

# 障害の特性

- ○難病には多くの疾病があり、その特徴も様々です。
- ○一見して難病であると分からない方もいます。また、症状の変化が大きく、一日の中でも軽い状態と重い状態の変化があります。
- ○排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要な疾病があります。

#### (難病の例)

潰瘍性大腸炎	潰瘍性大腸炎は大腸の粘膜(最も内側の層)にびらんや潰瘍ができる大腸の炎症性疾患です。特徴的な症状としては、下血を伴う又は伴わない下痢とよく起こる腹痛です。
パーキンソン病	振戦 (ふるえ)、動作緩慢、筋強剛 (筋固縮)、姿勢保持障害 (転びやすいこと) を主な運動症状とする病気で、50 歳以上で起こる病気です。時々は 40 歳以下で 起こる方もあり、若年性パーキンソン病と呼んでいます。
全身性エリテマトーデス	この病気は、SLE と略して呼ばれます。発熱、全身倦怠感などの炎症を思わせる症状と、関節、皮膚、そして腎臓、肺、中枢神経などの内臓の様々な症状が一度に、あるいは経過とともに起こってきます。その原因は、今のところわかっていませんが、免疫の異常が病気の成り立ちに重要な役割を果たしています。
筋萎縮性側索 硬化症	筋萎縮性側索硬化症 (ALS) とは、手足・のど・舌の筋肉や呼吸に必要な筋肉がだんだんやせて力がなくなっていく病気です。しかし、筋肉そのものの病気ではなく、筋肉を動かし、かつ運動をつかさどる神経(運動ニューロン)だけが障害を受けます。その結果、脳から「手足を動かせ」という命令が伝わらなくなることにより、力が弱くなり、筋肉がやせていきます。その一方で、体の感覚、視力や聴力、内臓機能などはすべて保たれることが普通です。

- 〇外見からは分からないため、理解してもらえないことが多く困っています。
- ○1日のなかでも病状が大きく変わることがあり、さぼっているとか怠けていると思われる ことがあります。
- ○疾病名を言ってもどの様な病気なのか分かってもらえません。
- ○病気が進行することが多く、今後の生活が心配です。
- ○病気の名前を知られたくないので、他の人に聞かれるところでは相談しにくいです。

- ○同じ疾病でも個人差が大きいため、相手の状態を注視しましょう。
- 〇排泄の問題や疲れやすさを抱えている方がいるため、会議等を開催する際は、休憩時間を設ける、 ける、 座席位置を入口に近い席を確保するなどの配慮をしましょう。
- ○相手の疾病の特性に応じた対応が必要です。

# 6

# 視覚障害者、白杖を持っている人の誘導

#### 〔正面から見た基本姿勢〕

相手の横半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



### 〔白杖を持っている方と会談を上る場合〕

白杖を持っていない側に立ち、基本 姿勢を取ります。上りはじめはと、上 り終わりに、口頭で告げます。



スピードは、相手に確認しながら一定に

#### 〔背もたれの確認〕

いすの背もたれを触ってもらうことで、いすのタイプや向きを判断することができます。



#### 〔ヒジや肩、手頸をつかんでもうらう場合〕

適度な間隔を保ち、身体側に軽くつけて自然に保ち、腕はあまり振らないようにします。

相手のひじは 90 度 くらいが適度な間隔



を持ってもらう。

#### 〔白杖を持っている方と階段を下りる場合〕

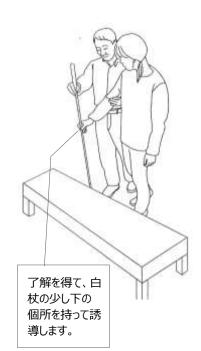
白杖を持っていない側に立ち、基本 姿勢をとります。階段の下りはじめは と、下り終わりは、口頭で告げます。



スピードは、相手に確認しながら一定に

#### 〔白杖による誘導〕

白杖を持っている方には、白杖を垂直に立てた状態で椅子に触れるように手を添え、座る場所に導く方法もあります。



障害者施策推進本部(内閣府)作成 「公共サービス窓口における配慮マニュアル」参照

### 身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。



#### 補助犬の種類

- ○盲導犬 目の見えない人、見えにくい人が街なかを安全に歩けるようにサポートします。 障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。 ハーネス(胴輪) をつけています。
- ○介助犬 手や足に障害のある人の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行ないます。"介助犬"と書かれた表示をつけています。
- ○聴導犬音が聞えない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・ FAX 着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。"聴導犬"と書かれた表示をつけてい ます。

補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務づけられています。「犬だから」という理由で受け入れを拒否しないでください。

### 補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所

- ・国や地方公共団体などが管理する公共施設
- ・公共交通機関(電車、バス、タクシー など)
- ・不特定かつ多数の人が利用する民間施設ー商業施設、飲食店、病院、ホテルなど
- ・事務所(職場)-国や地方公共団体などの事務所-従業員 50 人以上の民間企業

## 補助犬の同伴を受け入れる努力をする必要がある場所

- ・事務所(職場)-従業員50人未満の民間企業
- ・民間住宅

#### 補助犬の受け入れ施設の方へ

- ○補助犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- ○補助犬の同伴を受け入れる際に他のお客様から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受け 入れ義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行なっていることを説 明し、理解を求めてください。
- ○補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、何か困った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伝えてください。
- ○補助犬を同伴していても、補助犬ユーザーへの援助が必要な場合があります。補助犬ユーザーが困っている様子を見かけたら、まずは声をかけたり、筆談をしたりコミュニケーションをとってください。

厚生労働省作成「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン」から抜粋

## 車椅子の介助

### 車いすのたたみ方・広げ方/自走式標準タイプの車いす

まず、フットレストをもちあげます。



まずシートの中央部を持ち上げます。マットレスがある場合は、あらかじめ取り除いておきます。



シート左右端を少し開き、シートを 押し広げます。しっかりと開ききるまで 操作しましょう。



# 自走式標準タイプの車いすの押し方

ハンドルグリップを握り重心を安定させて、からだ全体で押します。 動きはじめは、声をかけます



ブレーキ(ストッパー)をかける時は、 車いすの背面から側面に立ち、片手 でハンドルグリップを、もう一方の手でブ レーキをかけます。両方かける終わるま で、ハンドルグリップを握ります。



# 段差をこえたり、不整地を前進する場合

〔キャスターを上げる〕

ディッピングバーを踏み込むと同時 に、ハンドルグリップに体重をかけ、 押し下げます。

素早く安定させることが安心につながります。



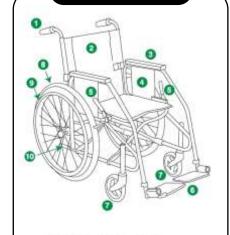
〔キャスターを上げたままの移動〕

ディッピングバーを踏み込むと同時 に、ハンドルグリップに体重をかけ、押 し下げます。

素早く安定させることが安心につなが ります。



### 車イスの部位の名称



- ① ハンドル (介助者用にぎり)
- ② バックレスト(背もたれ)
- ❸ アームレスト(ひじ当て)
- 3 スカートガード(がわ当て)=衣服が外に出ないようにします。
- プレーキ(ストッパー)三両側についています。
- ③ フットレスト
- キャスター
- 後輪(大車輪)
- の ハンドリム:車輪を回すハンドル
- ⊕ ティッピングバー

=介助者がキャスター上げをする ときに足で踏み込みます。

障害者施策推進本部(内閣府)作成 「公共サービス窓口における配慮マニュアル」参照