

さべかい・ともいきガイドブック

障害者差別の解消

と

共生社会づくり

のため

障害や障害のある人への理解を深める参考書

～障害について理解し、障害のある人にやさしい対応を～

平成30年3月

香川県障害福祉課

— CONTENTS —

1. はじめに	1
2. 基本的考え方	2
3. 分野別における対応の留意点	8
▶各分野共通	8
▶福祉サービス	11
▶医療	13
▶商品販売・サービス	15
▶雇用・労働	17
▶教育	19
▶公共交通	22
▶不動産取引	25
4. 障害別による対応の留意点	27
▶視覚障害	28
▶聴覚障害	30
▶肢体不自由	32
▶内部障害	34
▶盲ろう	36
▶重症心身障害	37
▶知的障害	38
▶発達障害	40
▶精神障害	42
▶高次脳機能障害	44
▶難病	46
5. 資料編	
▶視覚障害のある人、白杖を持っている人の誘導	48
▶車いすの介助	49
▶身体障害者補助犬	50
▶かがわ思いやり駐車場制度	52
▶障害のある人に関するマーク	53

1 はじめに

平成28年4月1日から、「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)」が施行されました。この法は、平成23年に改正された障害者基本法の基本原則として規定された「障害を理由とする差別の禁止」と「合理的配慮の提供」を具体化するため、平成25年に制定されたものです。

障害を理由とする差別は、障害や障害のある人に対する理解不足や誤解などが原因となって生じることが多く、私たちは、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害のある人は、どんなことに困っていて、どんな対応が望まれているのかなど、障害や障害のある人のことを理解し、さらに、コミュニケーションを十分にとって対応することが求められています。

障害者差別解消法の施行により、障害や障害のある人に対する理解は、次第に深まってきているものの、今なお、様々な日常生活や社会生活の場で、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を解消し、誰もが安心して暮らせる社会の実現を目指して、平成29年10月に「香川県障害のある人もない人も共に安心して暮らせる社会づくり条例」(以下「さべかい・ともいき条例」という。)が成立しました。

さべかい・ともいき条例では、第8条第2項で、知事は、障害のある人に対する障害を理由とする差別などの権利利益を侵害する行為を防止するため、福祉サービス、雇用、労働その他障害のある人の日常生活又は社会生活に関する分野において特に配慮すべき事項を別に定めるものとするとしており、このガイドブックは、この規定を受け、皆さまが障害のある人と接する際の望ましい対応等について理解され、行動いただくため、場面や障害種別ごとの留意点、配慮いただきたいことなどを示したものです。

障害や障害のある人への理解を深め、すべての県民が、障害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、支え合いながら共生する社会の実現を一緒に目指しましょう。



さべかい・ともいき条例

「香川県障害のある人もない人も共に安心して暮らせる社会づくり条例」の愛称
条例が目指している「障害者差別の解消(さべかい)」と「共生社会づくり(ともいき)」から親しまれやすい名称として「さべかい・ともいき条例」と呼ばれる。

2 基本的考え方

「障害者」は、いわゆる障害者手帳を持っている人に限られません

障害者差別解消法や、さべかい・ともいき条例において対象となる障害者は、「社会モデル」の考え方を踏まえた障害者基本法に規定^{※1}する「障害者」と同じです。「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁(社会的障壁^{※2}・バリア)と相対することによって生じるという考え方です。したがって、身体障害者手帳などの障害者手帳^{※3}を持っている人に限られません。

また、特に、障害のある女性は、その障害に加えて女性であることにより、さらに複合的に困難な状況に置かれていることがあること、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などに留意する必要があります。

※1 障害者基本法第2条(定義)

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。

※2 社会的障壁

障害のある人が、日常生活や社会生活を送るうえで障壁となる、社会における事物・制度・慣行・観念などのこと。

例) 事物：段差があるなど利用しづらい施設や設備など物理的なもの

制度：利用しづらい制度、障害を理由とする制限ルールなど制度的なもの

慣行：会議に点字資料や手話通訳がないなど障害のある人の存在を意識していない慣習や文化

観念：障害のある人者に対する偏見など意識上のもの

※3 障害者に関する手帳

身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の3種類がある。これらの手帳を取得することにより、障害の種類と程度に応じたサービスを利用できるようになる。

「障害を理由とする差別」は、法的に禁止されます

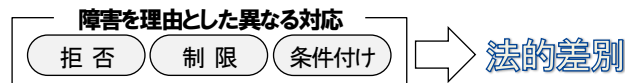
障害者差別解消法では、障害のある人に対する障害を理由とした「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を「障害を理由とする差別」と規定しており、こうした障害を理由とする差別を禁止し、行政機関や事業者に対して、差別の解消に向けた具体的取組みを求めるとともに、普及啓発活動を通じて、障害のある人も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

障害を理由とした不当な
差別的取扱いをすること

合理的配慮をしないこと

不当な差別的取扱いの考え方

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したり、提供に当たって場所・時間帯などを制限したり、障害のない人に対しては付さない条件を付けるなどにより、障害のある人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の例

(不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- ・ 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。

(不当な差別的取扱いには該当しないと考えられる例)

- ・ 積極的に改善の措置を講じた結果、障害のある人を障害のない人と比べて優遇した。
- ・ 合理的配慮の提供の結果として障害のない人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」の判断

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認められる場合です。

障害者差別解消法の趣旨からは、正当な理由を拡大解釈することなく、個別の事案ごとに、障害のある人や第三者の権利利益、実施する事務や事業の目的・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れます。

(正当な理由であると考えられる例)

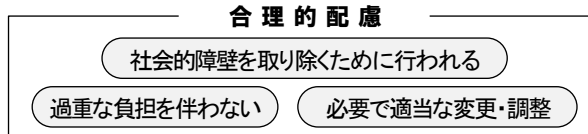
- ・ 障害のある人の生命に著しい危険を及ぼす蓋然性が極めて高い事柄への参加を制限する。
- ・ 障害のある人の財産を不当に費消する恐れがある事柄への参加を制限する。

合理的配慮の考え方

不当な差別的取扱いとともに、障害者差別解消法において、障害を理由とする差別であるとされているものに、「合理的配慮の不提供」があります。

これは、障害を理由として拒否したり、制限したりということだけでなく、配慮を求められているのに何の説明もせず、何の対応もしないといった不作為についても障害を理由とする差別に該当することがあるということなのです。

合理的配慮とは、障害者権利条約において、「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。



障害者差別解消法等は、この定義を踏まえて、事業者等が事業等を行う際に、それぞれの場面で障害のある人から、直面する社会的障壁の除去を求める「意思の表明」があった場合、その対応にかかる負担が過重でないときには、合理的配慮を行うことを求めています。

なお、合理的配慮は、障害のある人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べきものです。

相互理解と合理的配慮のためのポイント「建設的対話」

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。事業の目的に照らし、歩み寄りが困難な場合もありますが、柔軟に対応できる領域においては、相手の立場に立った対応が求められます。

求められる対応をすることが困難な場合でも、代わりとなる配慮をすることができないかの検討や、ここまでなら対応できるが、これで足りうるかなど、配慮を求める側と配慮を提供する側が対話し、互いの状況などを理解することで、必要な配慮の提供が実現されることがあります。

障害の種別やその程度は、百人百様であることから、必要とされる配慮も人により異なります。

配慮を提供する側が、社会的障壁の解消のため、障害のある人が求める配慮の70%しか対応できない場合でも、配慮を求める側に30%以上の力がある場合、その障壁は解消されます。また、配慮を求める側の力が30%未満であっても、障壁は和らぎます。

All or Nothing (0か100か)ではなく、柔軟なやさしい対応が大切です。

いろいろな手段がとらえられうる「意思の表明」

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、障害のある人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。

障害のある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示も含まれています。

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」の判断に注意

配慮を提供する側においては、過重な負担に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、次のような要素等を考慮して、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

- 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
- 事務・事業規模
～当該事業所の規模に応じた負担の程度はどうか
- 財政・財務状況
～当該事業所の財務状況に応じた負担の程度はどうか

こうした判断に当たっては、配慮を求める側との話し合いなどにより、その意向を十分に把握・尊重しつつ、具体的にどのような措置を講じるか検討・調整を行ってください。

複数の事業者が関係する場合には、それぞれの事業者の負担も十分考慮した上で、提供しようとする合理的配慮について、事業者間での引き継ぎなど連携を円滑に行うことが望まれます。

なお、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、配慮を求める側に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れます。

「過重な負担」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得が得られるような「客観性」が必要とされるものです。また、「過重な負担」を拡大解釈したり、具体的な検討もなく合理的配慮の提供を行わなかったりすることは適切ではありません。

また、過重な負担に係る判断についての解釈は、「過重な負担だから対応しない」ではなく「過重な負担にならない範囲で対応する」というものであり、建設的な対話による代替措置の選択を含めた柔軟な対応が求められているのです。

検討したい「環境整備」

同じ場所や場面で多くの障害がある人々が合理的配慮を必要とすることが想定される場合や、障害のある人との関係性が長期にわたる場合などでは、その都度、個別に合理的配慮を提供することに比べ、環境の整備を図ることで、中・長期的なコストの削減や効率化につながりますので、環境の整備について検討することも重要です。

こうした環境の整備には、施設等のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス、支援者や介助者などの人的支援、障害のある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上、従業者等に対する研修などハード面のみならず、ソフト面の対応も含まれます。

障害のある人への接し方

障害のある人に接する際に押さえておきたいポイントがあります。

■ ポイント ■

声かけ

対話

理解

まずは【声かけ】

障害のある人の中には、周囲にヘルプの声を発しづらい人もいます。でも、いくら困っているときでも、いきなり手をつかまれたり、車いすを押されたりするとたいへん驚きます。

困っているような様子の人を見かけたら、まずは声をかけてください。

「何かお困りでしょうか？」

「何かお手伝いしましょうか？」

「お手伝いが必要ですか？」

など、驚かせないように、やさしく声をかけてください。

ただ、せっかく勇気を出して声かけしたのに、「ありがとうございます。でも大丈夫です。」などという答えが返ってくる場合もあるかと思えます。

そのときはガッカリせず、ご理解ください。

決して、遠慮や強がりなどからあたたかい申し出を断っているのではないのです。

障害の種別や程度は一人ひとり異なり、苦手な場面も様々です。このため、障害のある人がみんないつも困っているわけでもありません。

声をかけてもらったのが、支援を必要とする場面でなかったことから、そうした答えをしたものの、声をかけてくれた方のやさしさ、思いやりの心はしっかり伝わっています。困ったとき手を差し延べてくれるやさしい人々が周囲にいるということが、障害のある人にとって力になるのです。

なお、さべかい・ともいき条例は、障害のある人もない人も共に安心して暮らせる社会づくりの条例です。障害のあるなしにかかわらず、困っているような様子の人を見かけたら、まずはあなたのやさしさと少しの勇気をもって声をかけてください。その少しの勇気にとても助かる人がいます。「お手伝いが必要ですか？」

一方的ではなく【対話】

障害のある人から合理的配慮の提供等を求められたとき、何の検討もせずに対応しない、そのうえ、それに対して何の説明もないということは、あまりにも一方的で、配慮を提供する側として不適切な対応例です。

一方で、配慮を求める側も、「いちいち言わずとも、察して対応してほしい」であるとか「何が

何でも対応してほしい」などということは、一方的で不適切な求めの例となります。

配慮を提供する側は、障害のある方が求めている配慮の内容を聞いて、代替の手段も含めて検討すること。負担が重すぎて対応できない場合は、その理由を説明して理解を得るように努めることが求められます。

一方、求められる配慮の内容については、障害の種別や程度により千差万別であることから、配慮を求める側には、さべかい・ともいき条例第6条第3項にも規定されているとおり、「自らの障害の特性」や「社会的障壁の除去のために必要な支援」について可能な範囲で伝えることなどが求められており、お互いが、相手の意見を否定するのではなく、対話により相手を理解し、どういう解決方法があるのか、共に考えることが望まれています。

また、親切心から行う援助でも、相手の意向を踏まえない一方的な援助は、おせっかいともなりかねず、却って迷惑となる場合もあります。援助を行う場合も、対話をすることで、相手の意向に沿った適切な援助をすることができるのです。

なお、対話をする際に、共通して大切なことがあります。

【1】おだやかな口調でゆっくりと

何かの拍子に興奮したり、理解がゆっくりだったりする人もいます。話すときは、穏やかな口調で、早口にならずにゆっくりと、理解しづらそうなときは、理解できるまで繰り返し説明することが大切です。

【2】わかったふりをせず

障害のある人の中には、聞き取りづらい話し方をされる人もいます。そうした場合、「何度も聞き返すのは失礼だ」と思いがちになり、ついわかったふりをする例があります。しかし、「わかったふり」、言い換えると「いい加減な理解」で正しいコミュニケーションがとれないことが却って失礼になります。

わかるまで繰り返してもらえよう願いしながら、相手の意思を正しく確認することが必要です。

【3】相手を尊重した対応を

介助者や手話通訳者がいる場合、本人のことであっても、つい介助者等に話しがちになる例があります。しかし、本人のことは本人に対して話すことが基本です。

また、言葉がうまく話せないからといって、子どもに接するような対応はせず、相手の年齢に応じた対応をすることが必要です。

また、車いす利用者等には、上から見下ろすのではなく、目線の高さを合わせて話すといった心がけも大切です。

障害への【理解】を深める

求められる配慮は、障害の種別や程度により千差万別で、相手との対話が必要と述べましたが、障害別の特性やコミュニケーションの留意点などの理解が不足していると、円滑なコミュニケーションの支障になります。「4. 障害別による対応の留意点」(27～47ページ)などを参考にしながら、それぞれの障害についての理解を深めることが必要です。

3 分野別における対応の留意点

障害には、車いすを利用しているなど外見上の特徴によりわかるものだけではなく、見た目ではわかりづらいものなど、様々な種類があります。

ここでは、障害のある人が、日常生活や社会生活を営む上で妨げとなる社会的障壁とそれを解消するため、周囲に求められていることなどをいくつかの分野ごとにまとめました。

それぞれの場面において、どんな行いが不適切であり、どのような配慮が望まれているのかを一緒に考え、私たちの周りに、場面に合わせた合理的配慮があふれるよう取組みを進めていきましょう。

各分野共通

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。
- 特に必要ではないにもかかわらず、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、サービスの提供等を拒否することや、提供に当たって正当な理由のない条件を付すこと。
- サービスの提供等に当たって、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者とは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、障害のある人に障害の状況等を確認する。
- 障害のある子ども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。

合理的配慮の例

事業者は、個々の場面において、障害のある人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、障害のある人の性別、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も例示であり、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。(以下、各分野とも同じ。)

(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、車いす・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。
- 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わかりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害のある人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、障害のある人の希望を聞いたりする。
- 聴覚過敏の子ども等のために、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ども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。

(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、わ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。
- 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(ふりがな)を振る、なじみのない外来語は避ける等)を行う。その際、各媒体間でページ番号等が異なる場合があることに留意して使用する。
- 意思疎通が不得意な障害のある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 比喩表現等の理解が困難な障害のある人に対し、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。

(3)ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- 障害のある人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、当該障害のある人の順番が来るまで椅子などを用意する。
- 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。
- 他人との接触や、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、その緊張を緩和するため、当該障害のある人に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 事務手続の際に、必要書類の代読・代筆を行う。

- 必要に応じ、障害の特性に応じたサービス提供時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更する。
- 点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用する人のために、点訳又は拡大した資料や、テキストデータを事前に渡す。また、聞くことに困難がある人のために、字幕又は手話等を付与したものや、内容を視覚的に理解できる資料の提供をする。

【配慮を必要とする人が多数見込まれる場合などに、検討が望まれる環境整備の例】

- 施設内の段差を解消したり、スロープを設置したりする。
- 移動が困難な障害のある人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。
- 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。

福祉サービス分野

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、医療的ケアが必要であったり、重度であったり、多動を伴ったりする障害のある人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、他の人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勧めるなど)。
- 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(障害のない人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、他の人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(障害のある人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

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みも望まれます。

<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。

<物理的環境への配慮>

- 施設内の段差にスロープを渡す。
- エレベータがない施設を上下階に移動する際に、マンパワーで移動をサポートする。

○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。

<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。
- 手話、要約筆記、筆談、図解、ルビ(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。
- 文書の読み上げや、口頭による丁寧な説明を行う。
- 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。

[建物や設備についての配慮や工夫]

- 電光表示板、ヒアリンググ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。
- 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。
- 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。
- 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。

[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。
- 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置する。
- 口話が読めるようマスクを外して話をする。
- ICT(コンピュータ等の情報通信技術)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。

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、サービス提供時間の変更や限定をすること。
- 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(障害のない人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、他の人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

(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(じっと待つことが苦手な人が診察等で待つ場合など、その人が待ちやすい近くの場所で待っていただき、順番が来たら電話や携帯呼出器等で呼び込むなど)。

(2) 物理的環境への配慮

- 施設内の段差にスロープを渡す。
- 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。

(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。

- 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ルビ(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。
- 文書の読み上げや、口頭による丁寧な説明を行う。
- 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。

【建物や設備についての配慮や工夫】

- 電光表示板、ヒアリング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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 障害のある人に配慮したナースコールの設置を行う(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、施設内放送の文字化や、電光表示板での表示をする。
- 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置する。
- 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。
- ICT(コンピュータ等の情報通信技術)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。

【職員同士での連絡手段の工夫】

- 外見上、障害があるとわかりづらい患者(聴覚障害の方など)の受付票にその旨がわ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。
- 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。

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、車いす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。
- 車いす利用者など高いところに手が届かない人に配架棚の高い位置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わかりやすく教える。
- 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、障害のある人の移動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、障害のある人の希望を聞いたりする。
- 疲労を感じやすい障害のある人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、当該障害のある人に事情を説明し、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。
- 障害のある人等用に整備した駐車場を、そこを必要としない人が利用することのないよう注意を促す。（資料編「かがわ思いやり駐車場制度」を参照）
- 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(ふりがな)を振る、なじみのない外来語は避ける等)を行う。

- 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のある人に対し、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のある人に対し、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。
- 知的障害のある人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対応する。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。パニック状態にある障害のある人に落ち着ける場所を提供する。
- 注文や問合せ等の際に、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。
- 店舗において障害のある人と話す際は、相手と1 m位の距離で、相手の正面をむいて、顔(口)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、金額がわ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、紙等を書く、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のある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、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、周囲の人の理解を得た上で、当該障害のある人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、当該障害のある人に説明の上、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。
- 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。

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- 労働者の募集や採用を行う場合、障害のある人と障害のない人との間で均等な機会を与えないこと。
- 障害のある人を雇用する場合、賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用などの待遇について、障害を理由として、障害のない人と不当な差別的取扱いをすること。

【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】

- 障害のある人の障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に、採用面接を一律に拒否すること。
- 障害があることのみを理由に、正当な評価をせず昇進させないこと。
- 労働者の募集に当たり、業務遂行上特に必要でないにもかかわらず、障害のある人のみが排除される条件を付けていること。
- 障害のある人が、状態が悪くなり仕事を思い通りに進められないときに、配置転換等の検討を何らすることなく退職を勧奨すること。
- 一定の業務への配置に当たり、特別な事情がないにもかかわらず、障害のある人だけその対象から除外すること。

【不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例】

- 事業遂行上必要とされる業務（大型車両の運転、危険性の高い機械の操作等）ができないため、採用を断わらざるを得なかった。
- 障害のある人に可能な配慮を行った上で、職務能力を適正に評価したが、その結果、賃金等に差が生じざるを得なかった。
- 雇用している障害のある労働者に可能な配慮を行うことを検討しても、事業遂行上必要とされる業務ができなくなったため、配置転換等をせざるを得なかった。

合理的配慮の例

<募集・採用の機会>

- 採用試験について、点字や音声等による実施や試験時間の延長を行う。
- 面接時間について、体調に配慮する。
- 面接時に就労支援機関の職員等の同席を認める。
- 面接の際に手話通訳者を手配するなど、本人が希望するコミュニケーション方法で行う。
- 聴覚障害のある人の採用にあわせて、手話教室の実施や、社員全体でコミュニケーションツールに対する学習の取組みを実施する。

<採用後の職場環境に関することなど>

- 進行性の難病をもつ社員に対して、執務場所を1階に移動する、介護者を雇い入れる等の環境改善に取り組む。

- 職場の会議等の際に手話通訳者を手配するなど、本人が希望するコミュニケーション方法で行う。
- 出退勤時刻、休暇、休憩に関し、通院や体調に配慮する。
- 体温調整しやすい服装の着用を認める。
- 業務指示、連絡に際して筆談やメール等を利用する。
- 移動を妨げとなる物を通路に置かない、机の配置や打合せ場所を工夫する等により職場内での移動の負担を軽減する。
- 本人のプライバシーに配慮した上で他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明する。

教育分野

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、障害のある利用者に障害の状況等を確認する。
- 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。

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

【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づらい障害がある人に対し、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。
- 管理する施設・敷地内において、車いす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。
- 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わかりやすく伝えたりする。
- 疲労を感じやすい障害がある人から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難な場合に、当該障害のある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- 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。

○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。

〔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、障害がある人の移動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、障害のある人の希望を聞いたりする。
- 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。

(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わ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。
- 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(ふりがな)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。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。
- 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。(例：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。)
- 障害がある子ども又は知的障害、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がある人に対し、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。
- 比喩表現等の理解が困難な障害がある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。

(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。
- 障害がある人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、当該障害がある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 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、当該障害がある人に説明の上、施設の状況に応じて別室を用意する。

- 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。
- スポーツ施設、文化施設等において、移動に困難を伴う障害がある人を早めに入場させ席に誘導したり、車いすを使用する障害がある人の希望に応じて、決められた車いす用以外の客席も使用できるようにしたりする。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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、視覚的にわかりやすい教材を用意する。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。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可能性があることを考慮して、時間の十分な確保や個別対応をする。
- 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。

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

<鉄道>

[正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例]

- 障害があることのみをもって、乗車を拒否すること。
- 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、又は障害のない人に対して付さない条件をつけること。
- ほじょ犬(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こと。

[不当な差別的取扱いにあたりと考えられる事例]

- 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、障害のある人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>

[正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例]

- 障害があることのみをもって、乗車を拒否すること。
- 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こと。
- 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伝えること。
- ほじょ犬(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こと。

[不当な差別的取扱いにあたりと考えられる事例]

- 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、障害のある人に障害の状況等を確認する。
- 車内混雑のため、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、次の便への乗車を願う。
- 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>

[正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例]

- 車いす使用者、白杖使用者等外見上障害のある人と認識し、停車することなく乗車を拒否

- すること。又は障害のある人と認識した時点で、乗車を拒否すること。
- ほじょ犬(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こと。
- 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こと。

[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、障害のある人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>

[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人の障害の特性に応じたコミュニケーション手段(筆談、読み上げなど)で対応すること。

[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]

- 障害のある人が列車に乗降する、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>

[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こと。
- 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こと。
- 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こと。
- 運賃支払いの手助けを必要とする障害のある人に、障害の特性に応じた配慮をすること。

[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。
- 視覚障害のある人、聴覚障害のある人のため、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、ゆっくりと明瞭な声でこまめな車内案内を行う。

- 車いす使用者が乗車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。
- 高齢者や障害のある人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>

[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]

- 障害のある人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こと。
- 自身でシートベルトを装着することができない障害のある人に、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こと。

[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のある人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。

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

[正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例]

- 物件一覧表に「障害者不可」と記載すること。
- 物件広告に「障害者お断り」などとして入居者募集を行うこと。
- 宅地建物取引業者(以下「宅建業者」という。)が、障害のある人に対して、「当社は障害のある人向けの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こと。
- 宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害のある人に対して、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こと。
- 宅建業者が、障害のある人に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断ること。
- 宅建業者が、一人暮らしを希望する障害のある人に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断ること。
- 宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障害のある人に対して、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こと。
- 宅建業者が、障害のある人に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。

[不当な差別的取扱いにあたりと考えられる事例]

- 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、障害のある人に障害の状況等を確認する。

合理的配慮の例

[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]

- 障害のある人が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒に歩いて確認すること。1軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧に案内すること。
- 車いすを使用する障害のある人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、必要な調整を行うこと。
- 障害のある人の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害のある人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こと。
- 障害のある人の状態に応じて、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、わ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こと。
- 種々の手続きにおいて、障害のある人の求めに応じて、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こと。

[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のある人に対し、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(ふりがな)を振る、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わかるよう、写真を提供する。
- 障害のある人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。

4 障害別による対応の留意点

障害には、障害の種別ごとにそれぞれ特性があります。さらに、実際の支援や配慮の場面では、各人の障害の程度により、生活上で感じる困り事も一人ひとり違うことから、必要とする周りの支援なども異なり、個別性が高く、柔軟な対応が求められているところですが、ここでは、障害ごとに総じていえる特性や社会的障壁を解消するため、必要な配慮等についてまとめました。

このため、「視覚障害のある人はみんなこうだ」「聴覚障害のある人にはこう対応しておけばいい」といったような、ここで紹介している内容が、必ずしもその障害区分の人すべてに当てはまるものではありません。

必要とされる配慮の例についても、これらはいくまで例示であり、記載している配慮を実践すれば足りうるものでもなく、また、これらをすべての事業者等に求めるものでもありません。それぞれの状況に応じ、過重な負担でない範囲で、柔軟な対応が行われることが望まれます。

視覚障害

視覚障害とは、目が見えない又は見えづらい状態であり、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。

見えづらい状態には、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。

見えない

又は

見えづらい

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。
- 周囲の状況がわかりづらいので、言葉での説明を必要としています。

こんなことに困っています

- 周りの状況がよくわからないため、相手から声をかけられなければ、会話が始められません。とにかく声をかけてほしいとです。
- 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むことができます。
- 点字ブロックの上やその直近に自転車を止められたり、物を置かれたりすると危険な思いをします。ブロック上はもちろんですが、白杖で確認しながら歩く人もいるため、その周囲30センチ程度のエリアも空けておいてもらいたいです。
- 物の場所などを伝えてもらうとき、「こっち」「そこ」「あれ」などの指示語では理解できません。「50センチ左」「3歩前」など具体的に説明してほしいです。

必要とされる配慮の例

- 入口やエレベータ付近など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、前から近づき、名前を名乗りましょう。
- 移動介助(誘導)の希望を聞きましょう。
- 応対する場合など、一旦席をはずすときは、声かけしてください。また、新たに説明者が加わったり、交代したりするときは紹介してください。
- 相手のコミュニケーション手段を確認し、資料は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。

視覚障害のある人のコミュニケーション

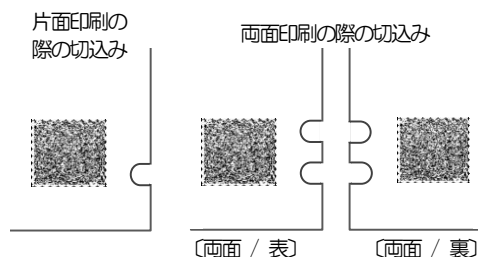
視覚障害のある人のコミュニケーション手段といえば、「点字」が頭に浮かぶ人も多いと思いますが、平成18年の厚生労働省の調査では、視覚障害のある人のうち点字ができると回答したのは、13%でした。このため、視覚障害のある人への配慮としては、点字だけに限定せず、拡大文字や音声など、その人ごとに適した方法を確認することが望ましいといえます。

- 物の位置等を記憶して行動している人が多く、物の配置を変更したときは、きちんと情報提供しましょう。
- 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わかるように切込みを入れます。



もっと知る★クロックポジション

- 卓上の物の位置や道案内での進行方向などを説明する際に、位置関係をアナログ時計の文字盤に置き換え、12方位で示す方法で、視覚障害のある人に状況を説明する場合に有効な手段です。
- 卓上の物の位置などは、視覚障害のある人の手前中心を6時の位置として説明します。
- 進行方向を示す場合は、視覚障害のある人が時計の針の軸の中心に正面を12時、真後ろを6時とし、例えば、右斜め前へ進む場合、「2時の方向です」と伝えます。

もっと知る★拡大文字での情報提供

- 視覚障害のある人はすべての人が全く見えないというわけではなく、見えづらい状態の方も多くいます。こうした見えづらい状態の人に対しては、文字の大きさや字体などに配慮した拡大文字を利用することで情報を提供が可能なことがあります。
- 元の資料を単純に拡大しただけでは、見やすい資料にはなりません。

拡大文字資料作成の配慮点

- 字体 (フォント) …… 線の細い明朝体などより、ゴシック体が読みやすいとされています。
- 太さ …… あまり細い線は認識できません。
- 文字の間隔 …… 詰まり過ぎていると個々の字の判別が難しくなります。
- サイズ …… 最適な大きさは人により異なりますが、教科書の規格では、18~26ポイントが標準とされています。
- その他 …… 拡大することで、ページやレイアウトが元の資料と異なる場合には、ページの対応関係がわかるように表示^{*}したり、「右図」「下表」などの表記が適切か確認したりする必要があります。
^{*}元の資料の8ページが、拡大することにより3ページになる場合、拡大資料では「8-1、8-2、8-3」などと表記

聴覚障害

聴覚障害とは、耳が聴こえない、又は聴こえづらい障害をいいます。

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のある人は、機械を使って音声を発生する人もいます。

こんなことに困っています

- 聴覚障害は外見上わかりづらい障害です。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わかりません。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。
- 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、何が起きているのかわ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。
- 私のことは、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、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。
- 人工内耳や補聴器を利用している場合、大きな声でしゃべられると、音が割れ、却って聞き取りづらいことがあります。「声の大きさはどうですか」などと確認してくれると助かります。

必要とされる配慮の例

- 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。
- 聴覚障害のある人が出席する講演会などでは、手話通訳・要約筆記の配置に配慮しましょう。
- 言語障害のために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。
- ヒアリング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。

ヒアリングループ (Hearing Loop) 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。

香川県では、レクザムホール(県民ホール)、県立ミュージアム、文書館などで導入しています。

もっと知る★コミュニケーションの手段

○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。手話ができない障害のない人と聴覚障害のある人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を使って、大型のスクリーンに投影するタイプのものもあります。

筆談のポイント

読みやすい文字で

短い言葉で

適度に漢字を使って

わかりやすく

- 適度な大きさの楷書で書きます。
- 一字一句丁寧に書くより、話の要点を押さえ、必要なことだけ短い言葉で簡潔に書きます。
- ひらがなばかりでは意味が伝わりづらくなります。
- 二重否定や比喩表現はせず、絵や図も活用しながら伝えます。

こうわ

○口話（読話）

- 聴覚障害のある人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。
- 口話でのコミュニケーションを行う人には、口話を読めるようマスクを外して話をしましょう。

口話のポイント

- 相手の反応を見ながら、表情をつけてはっきり話します。
- 「こ・ん・に・ち・は」などと一文字ずつ区切るのではなく、単語で区切って話します。
- 大きく口を開けて話します。
- 早口にならず、はっきりと自然に話します。（話す速さがゆっくりしすぎたり、強調しすぎたりすると、かえって読み取りが困難になります。）
- 口の動きが同じ言葉（例：犬を飼う・いすを買う、たまご・タバコ）やわかりづらい言葉にはジェスチャーをつけたり、メモ書きを併用したりします。

○手話

- 手の動きや顔の表情などで意思を伝える言葉です。聴覚障害のある人のコミュニケーション方法として一般に知られています。

手話について

聴覚障害のある人とのコミュニケーションは手話だと思われがちですが、中途失聴者や難聴者の多くは手話は使えません。平成18年の厚生労働省の調査では、聴覚障害のある人のうち手話がコミュニケーションの手段だと回答したのは、19%でした。一方で筆談だと回答したのは30%、補聴器や人工内耳が69%、口話が9%でした（複数回答）。聴覚障害のある人の得意とするコミュニケーション手段は様々です。

手話を学んでコミュニケーションの方法を広げることも大切ですが、「自分は、手話ができないから聴覚障害のある人とのコミュニケーションや支援はできない」ではなく、身振りや筆談など手話以外の方法を用いて伝えようとする姿勢、わかろうとする気持ちが大切なのです。

肢体不自由

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づらいことがあります。
- 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つたり、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。

主な原因と障害特性

- 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）

こんなことに困っています

- エレベータ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。
- 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（キャスト）がとられてうまく進まないのが大変です。
- 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。

必要とされる配慮の例

- 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わ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。
- 聞き取りづらい場合は、わ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・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、作成したりする場合には、車いすの高さが合う机を利用しましょう。

もっと知る★車いすの介助の注意点

○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。

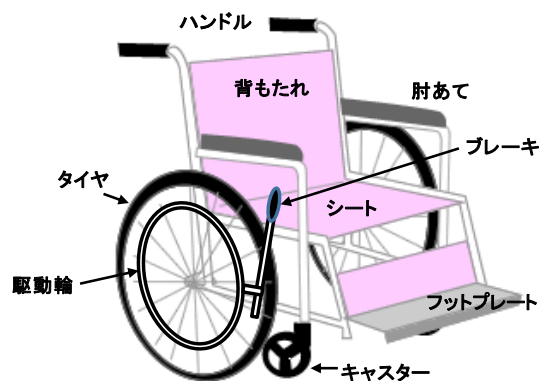
○車いすを手押しで動かすときには、必ず「動かします」「前に進みます」など声をかけてください。

○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となります。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



内部障害

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、外見ではわかりづらい傾向があります。

○体力がなく疲れやすい状態にあります。

心臓機能障害

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した状態です。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

腎臓機能の低下した状態です。定期的に人工透析を行う人や、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もいます。

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

呼吸器系の病気等のために呼吸機能が低下した状態です。呼吸困難や息切れなどがあり、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用したりする人もいます。

ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこうや直腸の機能低下や喪失した状態です。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

小腸の機能が損なわれた状態です。食事を通じた栄養維持が困難で、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。

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す。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。

こんなことに困っています

○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。

○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。

○免疫力が低下しており、風邪などの感染症にかかりやすい状況です。

○呼吸器の機能が弱っている場合、たばこの煙がとても苦しく感じます。

必要とされる配慮の例

- 身体内部の障害のため外見からでは障害があるとわかりづらいので、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ため、ゆったりとした対応を心掛けましょう。
- 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。
- 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ょう。
- 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。
- 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。

もっと知る★内部障害に関する表示

内部障害は、外見上わかりづらい障害ですが、これに関するマークがありますので覚えておきましょう。

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方がいます。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。



盲ろう

視覚と聴覚の両方に障害がある状態です。

大きく分けて4つのタイプ(全盲ろう・弱視ろう・盲難聴・弱視難聴)に分類されます。

		聴 覚	
		聞こえない	少し聞こえる
視 覚	全く見えない	全盲ろう	盲難聴
	少し見える	弱視ろう	弱視難聴

障害の特性

- 視覚障害を先に発症した人や聴覚障害を先に発症した人、先天的に両方の障害がある人がいます。
- 視覚障害と聴覚障害の両方があるため、情報の取得や外出が極めて困難なため、社会から孤立してしまうことがあります。
- コミュニケーションの手段がタイプにより全く異なります。

コミュニケーションの方法

- 手のひら書き(手のひらに指先などで文字を書きます。)
- 触手話(相手の行う手話に触れて手話の形を読み取ります。)
- 指点字(6本の指を点字に見立てて、指をたたいて点字を表します。)

こんなことに困っています

- そばに人がいてもわからないなど、周囲の状況がわかりません。また、その状況などを自分から尋ねることも困難です。
- 一人でいるときに災害などが起こったら、自分の置かれている状況を判断し、避難することができず、とても不安です。

必要とされる配慮の例

- 人とコミュニケーションをとる機会が少なく、強い不安や孤独を感じる人が多いので、周囲の人から積極的にコミュニケーションをとりましょう。
- コミュニケーションでは、話の内容だけでなく、周囲の状況も伝えるようにしましょう。
- コミュニケーション方法は人により異なるので、様々な方法を試して、適切な方法で行いましょう。
- 手のひらに○・×、文字などを書いて周囲の状況を伝えます。
- 模型などを用いて触覚によって把握できるようにします。

重症心身障害

重症心身障害は、重度の肢体不自由と重度の知的障害が重複した状態のことです。自分で日常生活を送ることは困難であり、自宅で福祉サービスを受けたり、医療などを提供する専門施設等に入所したりして生活しています。呼吸することや栄養を摂取することが困難で、医療的ケアを必要とする人もいます。

障害の特性

- ほとんど寝たまま、自力では起き上がれない人が多いです。
- 誤嚥を起こしやすく、肺炎や気管支炎を起こしやすい人が多いです。
- 自力での食事が困難で、スプーン等を用いて介助を行うことが必要です。食べ物をうまく飲み込めないため、食事は食べやすく細かく刻んだりとろみをつけたりします。
- 言葉でのコミュニケーションは無理でも、アイコンタクトや口の動きによって思いを伝えることでコミュニケーションをとる人もいます。
- 入浴や排泄は全介助が必要です。
- 移動には、バギーと呼ばれるリクライニング可能な大型の車いすやストレッチャー(寝かせたまま移動できる車輪付きベッド)を使用します。
- 呼吸が困難で人工呼吸器を利用する人もいます。
- 多くの人にてんかん(42・43ページ参照)があり、また、痰の吸引の介助が必要な人もいます。

こんなことに困っています

- 外出時には、携帯型の人工呼吸器など医療的ケアのための機器も必要になるため荷物が嵩張ります。
- バギーやストレッチャーでの移動は、ある程度広いスペースを要します。
- 体温調整が困難な人が多く、周囲の温度に左右されやすい場合もあります。

必要とされる配慮の例

- 車いすやストレッチャーでの移動時など困っているように見えたら、「何かお手伝いが必要ですか」などと声をかけてください。
- 介護者、支援者がいても、まずは本人に意思を確認したうえで、支援をお願いします。
- 食事では、細かく刻んだりとろみをつけたりするため、外食をするとき、レストランなどではさみやミキサーを用意してもらえると助かります。
- 移動時に、近くを通る場合や、エレベータに同乗するときには、スペースを空けていただくなどの協力をお願いします。

知的障害

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づらいです。
- 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。

こんなことに困っています

- 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やさ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。
- 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。
- 子ども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。同伴者が一緒にいても、必ず、本人の意思を確認してください。
- 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。

必要とされる配慮の例

- 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。

もっと知る★印刷物等作成の注意点

- 文字は、12ポイント以上のサイズを使う(ルビ(ふりがな)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)

わかちがきとは、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 つた
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。

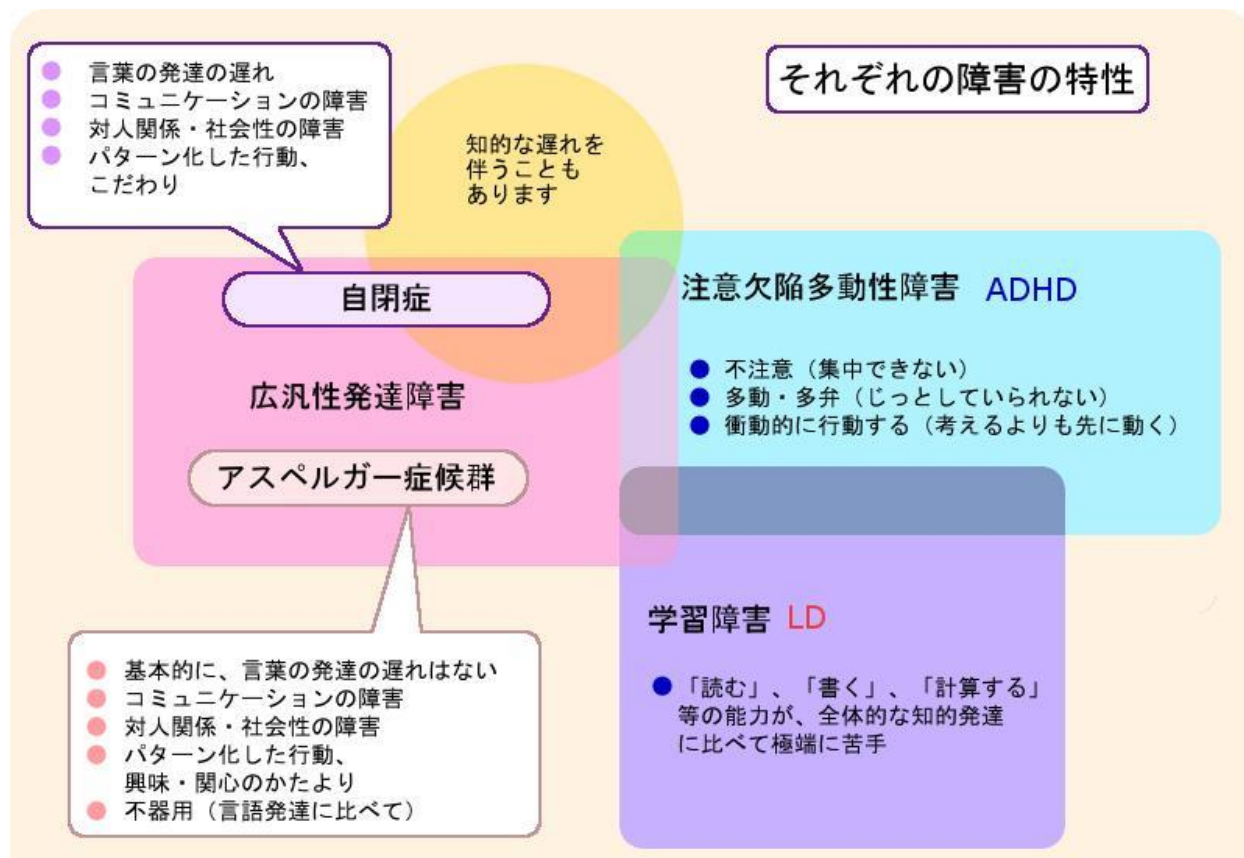
発達障害

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群、学習障害(LD)、注意欠陥・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、理解や行動の面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少なくありません。

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方がいます。
- 遠回しな言い方や曖昧な表現が理解できづらい方がいます。
- 整理整頓ができない人や、忘れ物や失くし物が多い方がいます。
- 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方がいます。



国立障害者リハビリテーションセンター発達障害情報・支援センターホームページから

こんなことに困っています

- 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。
- 音楽鑑賞など、静かな場所で、意識せずに声が出てしまう、チック様の反復する行動をしてしまうことなどがあります。「うるさいから気を付けて！」と注意するだけでなく、「何かお困りですか」との声かけや、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。
- 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えると助かります。
- 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。周囲から理解されづらい障害なので、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。
- 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いこと、意思が伝えづらいことがあります。何が気になっているのかを確認してもらい、その刺激を遠ざけるなど安心できる環境づくりをしてもらえると助かります。

必要とされる配慮の例

- 「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、「〇〇のことは、××」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場合があります。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ることや、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ある場所が面談に適しているため、本人の了解を得て移動しましょう。
- 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。
- 対応の仕方がわからない場合は、本人をよく知る家族や支援者に相談しましょう。

精神障害

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。

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)。これは日本人のおよそ32人に1人の割合です。生涯を通じて4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

- 外見からはわかりづらいので、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つむ(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。

● 主な疾患の特性 ●

統合失調症	○発病の原因はよくわかっていないが、100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。 ○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である。
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。

こんなことに困っています

- 外見からはわからないため、理解してもらえないことが多く困っています。
- 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づらいです。
- 「がんばれ！」などの無理な励ましは、過剰なストレスになることがあります。「がんばれ！」より「がんばっているね♪」がうれしいです。
- 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。

必要とされる配慮の例

- 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。
- 当たり前なことでも、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、穏やかな対応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。

もっと知る★てんかん発作への対応

- 突然の発作により、目の前の人突然倒れる、呼吸が止まるなどの状態を目にすると最初はとても慌ててしまうかと思いますが、落ち着いて行動してください。
- 発作が起こったら、まず、慌てずに安全確保をしたうえで見守ってください。危険な場所（道路、階段など）で倒れた場合は安全な場所に移動させる。けいれんによって体を打撲しないよう周囲の危険物を除くなどの措置をしてください。
- 特に食事中や食事直後の発作では、嘔吐物で誤嚥を起こさないよう、横向きの姿勢にするなどの対処が必要です。
- 口に物を入れたり、けいれんを止めようと体を押さえたり、早く意識を戻そうとして大声で呼びかけたり、体を叩いたり、ゆするなどの刺激することはやめましょう。
- 意識が回復しないのに次の発作が連続して起きる場合や、1回のけいれん発作が長く続き止まらない場合は、すぐに治療を受ける必要があります。医療機関を受診させてください。

高次脳機能障害

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、外見からはわかりづらいため「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行っ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。

こんなことに困っています

- 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、怠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。
- 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。

必要とされる配慮の例

- 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。

難病

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わ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。特に、ストレスや疲労により症状が悪化することがあります。

○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。

● 難病の一例 ●

潰瘍性大腸炎	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（SLE）	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（ALS）	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。

こんなことに困っています

○外見からはわからないため、理解してもらえないことが多く困っています。

○1日の中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わ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づらいです。

必要とされる配慮の例

- 同じ疾病でも個人差が大きいため、相手の状態の把握に努めましょう。
- 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、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。

5 資料編

視覚障害のある人、白杖を持っている人の誘導

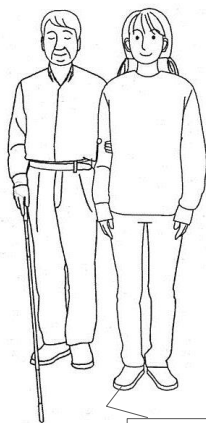
○まずは、どのような介助が必要なのか聞きましょう。本人の希望を聞いたうえで支援を行いましょう。

○歩く速さは視覚障害のある人に合わせましょう。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、視覚障害のある人が立っている場所、目標までの距離などを具体的に伝えましょう。

〔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。



半歩前に立つ

〔白杖を持っている方と階段を上る場合〕

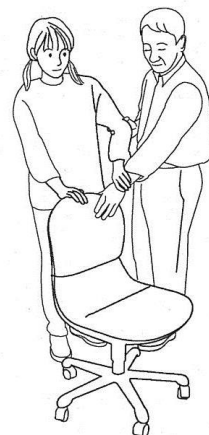
白杖を持っていない側に立ち、基本姿勢を取ります。上りはじめはと、上り終わりに、口頭で告げます。



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。

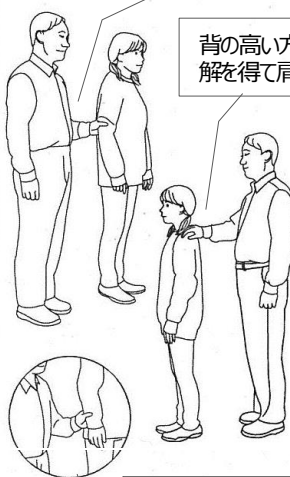


〔ヒジや肩、手頸をつかんでもうらう場合〕

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

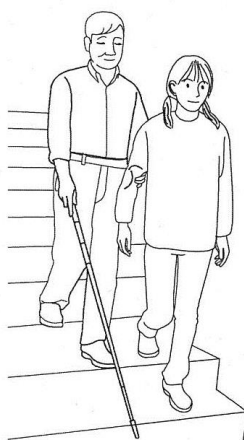
背の高い方は、了解を得て肩に手を。



子どもなどは、了解を得て、手首付近を持ってもらう。

〔白杖を持っている方と階段を下りる場合〕

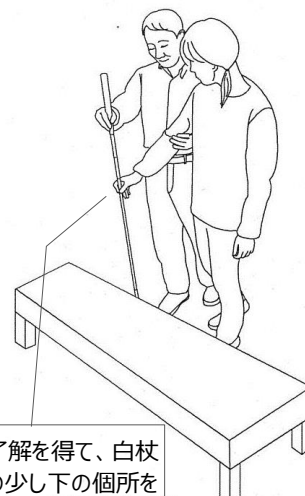
白杖を持っていない側に立ち、基本姿勢をとります。階段の下りはじめはと、下り終わりは、口頭で告げます。



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。



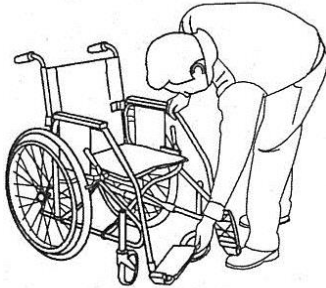
了解を得て、白杖の少し下の個所を持って誘導します。

障がい者施策推進本部(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

車いすの介助

車いすのたたみ方・広げ方（自走式標準タイプ）

①まず、フットレストをもちあげます。



たたみ方

②シートの中央部を持ち上げます。
マットがある場合は、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。

広げ方



車いすの押し方（自走式標準タイプ）

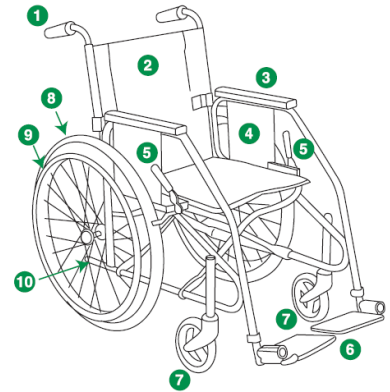
ハンドルグリップを握り重心を安定させて、からだ全体で押します。
動きはじめは、声をかけます



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。



車いすの部位の名称



- ① ハンドル（介助者用にぎり）
- ② バックレスト（背もたれ）
- ③ アームレスト（ひじ当て）
- ④ スカートガード（かわ当て）
＝衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ（ストッパー）
＝両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪（大車輪）
- ⑨ ハンドリム：車輪を回すハンドル
- ⑩ 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。

段差を越えたり、不整地を移動する場合

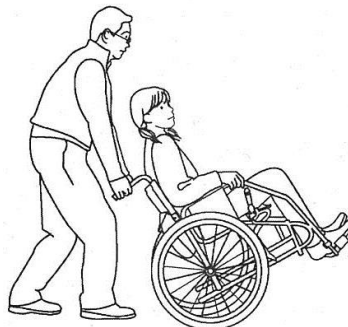
〔キャスターを上げる〕

テ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〕

テ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。



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

ほじょ犬（身体障害者補助犬）



「ほじょ犬（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。身体障害者補助犬法で、公共施設や公共交通機関のほか、不特定多数の人が利用する民間施設（商業施設、飲食店、病院など）なども、ほじょ犬の同伴を受け入れる義務があります。

ほじょ犬の種類

- 盲導犬……目の見えない人、見えづら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、聞こえづらい人に、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。

ほじょ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－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

ほじょ犬の同伴を受け入れる努力が求められる場所

- ・事務所（職場）－従業員50人未満の民間企業
- ・民間住宅

ほじょ犬はきちんとしつけられ健康です

ほじょ犬のユーザーは、責任をもってほじょ犬の行動を管理し、ほじょ犬の体を清潔に保ち、健康に気を配っています。

- ほじょ犬は、ユーザーが指示した時に、指示した場所でしか排泄しないように、訓練されています。
- ほじょ犬は、ユーザーの管理のもとで待機するよう訓練されています。
 - レストランなど飲食店では、食事が終わるまでテーブルの下などで待機します。
 - ホテルや旅館など宿泊施設では、上がり口や部屋の隅で待機します。
 - 電車・バス・タクシーなど公共交通機関では、シートなどを汚さないように、足もとで待機します。
- ユーザーは、ブラッシングやシャンプーなどでほじょ犬の体を清潔に保ち、予防接種や検診を受けさせるよう努めています。

ほじょ犬を見かけたら

- ほじょ犬ユーザーがハーネス(胴輪)や表示をつけたほじょ犬を同伴している時、そのほじょ犬は「工作中」です。工作中的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)や水を与えないようにしましょう。ほじょ犬ユーザーは、与える食事や水の量、時刻から犬の排泄や健康を管理しています。

ほじょ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。
- 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お願いします。
- 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。

かがわ思いやり駐車場制度

公共的施設（官公署やショッピングセンターなど）に設置されている障害者等用駐車場（車いすマークがある駐車場）を適正にご利用いただくため、障害のある人や妊産婦など移動に配慮が必要な方に、「かがわ思いやり駐車場利用証」を交付することで、利用者を明確にし、駐車場管理者等のご協力を得ながら、不適切な駐車を解消し、障害のある人等に配慮した環境づくりを推進するものです。

利用証について

- 利用証の交付には、申請書の提出と確認書類（身体障害者手帳など）の提示を求めています。対象者は、視覚障害であれば、身体障害者手帳の1級から4級の人、下肢の肢体不自由であれば、1級から6級の人など障害区分と手帳の等級などにより区分され、必要な人に交付しています
- 香川県で発行した利用証は、中・四国全県をはじめ、同様の制度を導入している他府県の協力施設で利用できます。

利用できる駐車場

- 障害がある方などで移動に配慮が必要な方が利用しやすいよう、官公署やショッピングセンターなどに、施設管理者のご協力により出入口に近い場所等に設けられています。
- かがわ思いやり駐車場は、施設によって幅の広い（幅3.5m以上）駐車場と、普通の幅（幅3.5m未満）の駐車場、2種類が設けられていることがあります。車いすを使用している方は、乗降のため幅の広い駐車場が必要です。利用証をお持ちの方でも、普通の幅の駐車場で乗降可能な方は、できるだけ普通の幅の駐車場をご利用ください。


利用証の申請手続



- 利用証の申請は、保健福祉事務所等の窓口のほか、郵送でも受け付けています。



障害のある人に関するマーク

<p>▶障害者のための国際シンボルマーク</p> 	<p>障害のある人が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。</p> <p>駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障害のある人の利用への配慮について、ご理解、ご協力をお願いします。</p> <p>※このマークは「すべての障害のある人」を対象としたものです。特に車椅子利用者に限定し、使用されるものではありません。</p> <p>○連絡先：公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 TEL:03-5273-0601 FAX:03-5273-1523</p>
<p>▶身体障害者標識</p> 	<p>肢体不自由であることを理由に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、マークの表示については、努力義務となっています。</p> <p>危険防止のため、やむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p> <p>○連絡先：警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課 TEL:03-3581-0141(代)</p>
<p>▶聴覚障害者標識</p> 	<p>聴覚障害であることを理由に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、マークの表示については、義務となっています。</p> <p>危険防止のため、やむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p> <p>○連絡先：警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課 TEL:03-3581-0141(代)</p>
<p>▶盲人のための国際シンボルマーク</p> 	<p>世界盲人連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障害のある人の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。</p> <p>信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p> <p>このマークを見かけた場合には、視覚障害のある人の利用への配慮について、ご理解、ご協力をお願いします。</p> <p>○連絡先：社会福祉法人日本盲人福祉委員会 TEL:03-5291-7885</p>
<p>▶耳マーク</p> 	<p>聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人、聞こえにくい人への配慮を表すマークです。</p> <p>聴覚障害のある人は見た目にはわからないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について、ご協力をお願いします。</p> <p>○連絡先：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 TEL:03-3225-5600 FAX:03-3354-0046</p>

<p>▶ほじょ犬マーク</p> 	<p>身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。</p> <p>身体障害者補助犬(ほじょ犬)は、盲導犬、介助犬、聴導犬のことです。「身体障害者補助犬法」では、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では、身体障害のある人がほじょ犬を同伴するのを受け入れる義務があります。ほじょ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害者差別に当たります。</p> <p>ほじょ犬はペットではありません。体の不自由な方の体の一部となって働いています。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。</p> <p>ほじょ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、積極的に声かけをお願いします。</p> <p>○連絡先：厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室 TEL:03-5253-1111(代) FAX:03-3503-1237</p>
<p>▶オストメイトマーク</p> 	<p>人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備があることを表しています。</p> <p>オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p> <p>このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>○連絡先：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 TEL:03-3221-6673 FAX:03-3221-6674</p>
<p>▶ハート・プラスマーク</p> 	<p>「身体内部に障害がある人」を表しています。</p> <p>身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能)に障害がある方は外見からはわかりにくいので、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障害者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。このマークを身に着けている人を見かけた場合には、内部障害への配慮について、ご理解、ご協力をお願いします。</p> <p>○連絡先：特定非営利活動法人ハート・プラスの会 TEL:080-4824-9928</p>
<p>▶障害者雇用支援マーク</p> 	<p>公益財団法人ソーシャルサービス協会が、障害のある人の在宅就労支援及び障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。</p> <p>障害のある人の社会参加を理念に、障害者雇用を促進している企業や障害者雇用を促進したいという思いを持っている企業は少なくありません。</p> <p>そういった企業がどこにあるのか、障害があっても就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなれば、障害のある人の就労を取り巻く環境もより整備されるのではないかと考えます。</p> <p>障害者雇用支援マークが企業側と障害のある人との橋渡しとしたいので、ご協力よろしくをお願いします。</p> <p>○連絡先：公益財団法人ソーシャルサービス協会 ITセンター TEL:052-218-2154 FAX:052-218-2155</p>

<p>▶「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク</p> 	<p>白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚障害のある人を見かけたら、声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。</p> <p>白杖SOSのシグナルを見かけたら、声をかけ、困っている内容を聞き、サポートをしてください。</p> <p>※駅のホームや路上などで視覚障害のある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖SOSシグナルを示さずとも、声をかけてサポートをしてください。</p> <p>○連絡先：岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課 TEL:058-214-2138 FAX:058-265-7613</p>
<p>▶ヘルプマーク</p> 	<p>義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病の人、又は妊娠初期の人など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです(JIS規格)。</p> <p>ヘルプマークを身に着けた人を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。</p> <p>○連絡先：東京都保健福祉局障害者施策推進部計画課社会参加推進担当 TEL:03-5320-4147(代)</p>

さべかい・ともいきガイドブック

障害者差別の解消と共生社会づくりのため障害への理解を深める参考書

(平成30年3月版)

香川県健康福祉部障害福祉課

電話☎087-832-3291

FAX☎087-806-0240

E-mail☐shogaifukushi@pref.kagawa.lg.jp

イラスト