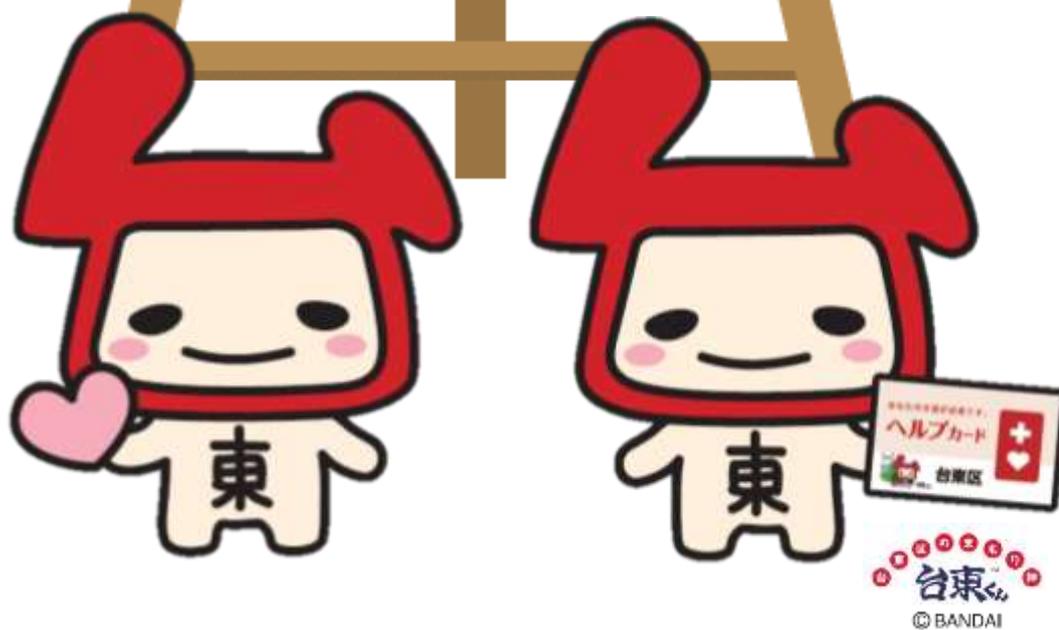


台東区 障害者差別解消法対応 ハンドブック



障害者差別解消法は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における障害を理由とした差別を解消するための措置などを定めたものです。

すべての国民が障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的としています。

はじめに

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」といいます。）は、我が国が障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」といいます。）を批准するに当たり国内で進められた、法整備の一環として定められたものです。

私達が暮らす社会では、様々な障害のある人が、色々な施設やサービス等を使って生活していますが、社会にはそのことを想定していない物やサービスがたくさんあり、障害のある人の暮らしにおける障壁となっています。

このため、障害者差別解消法は、行政や民間事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、障害のある人が直面する具体的な障壁について、本人の求めに応じて合理的な配慮を行うことを義務付け（民間事業者の場合は努力義務）ています。

このハンドブックは、平成28年4月の障害者差別解消法の施行に当たり、台東区職員が、日々の活動の中で配慮すべき事項を分かりやすくまとめ、行政機関や店舗等における対応の具体例を提示するとともに、様々な障害の特性についても分かりやすく説明したものです。

障害者の差別をなくしていくためには、職員一人ひとりが、障害のある人のことを「知らない」「分からない」とせず、自分たちの地域や職場で起こりうることとできることを考え、障害のある人と対話をし、具体的に行動することが大切です。

このハンドブックを活用していただき、それぞれの立場から取組を進めていくことで、障害のある人とない人が共に交流し、支え合う共生社会を実現しましょう。

目次

第1 障害者差別解消法の概要	P.1
第2 障害者差別解消法で求められること	P.2～7
1 不当な差別的取扱いの禁止	
(1) 基本的考え方	
(2) 正当な理由の判断の視点	
(3) 不当な差別的取扱いの具体例	
2 合理的配慮の提供	
(1) 基本的考え方	
(2) 意思の表明の方法	
(3) 過重な負担の基本的な考え方	
(4) 合理的配慮の具体例	
(5) 建設的対話について	
第3 様々な場面における対応の例	P.8～27
1 対応の基本と考え方	
2 様々な場面における対応の例	
(1) 行政機関等や店舗等における対応の例	
① 案内・誘導	
② 相談・説明	
③ 手続	
④ 情報アクセシビリティ	
⑤ 緊急時の対応	
(2) 生活場面ごとにおける合理的配慮の例	
① 学校など	
② 病院・福祉施設など	

- ③ 交通(鉄道・バス・タクシー・飛行機など)
- ④ 住まい
- ⑤ 銀行など
- ⑥ 小売店など
- ⑦ 飲食店など

(3) 環境の整備

第4 障害特性について

P.28~46

- 1 視覚障害
- 2 聴覚障害
- 3 盲ろう
- 4 肢体不自由
- 5 構音障害
- 6 失語症
- 7 高次脳機能障害
- 8 内部障害
- 9 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な人
- 10 知的障害
- 11 発達障害
- 12 精神障害
- 13 難病

第5 障害者に対する差別・合理的配慮の不提供の事例

P.47~48

第6 区の相談体制の整備について

P.49~50

第7 職員受付マニュアル

P.51~54

第8 参考ホームページ

P.55

第1 障害者差別解消法の概要

目的

この法律は、障害のある人への差別をなくすことで、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指しています。

対象範囲

① 障害者とは

障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制約を受ける状態にある人のことです。(いわゆる障害者手帳のない方も含みます。)

② 行政機関等とは

国の省庁や都道府県、区市町村などのことです。

③ 事業者とは

商業その他の事業を行う企業や団体、店舗などで、個人事業者や非営利団体も含みます。

④ 対象となる分野

障害者が日常生活や社会生活で関わる全ての分野が対象です。
(雇用については、障害者雇用促進法で差別解消のための具体的な措置が定められています。)

差別解消のための措置等

- ◆不当な差別的取扱いの禁止・・・行政機関等、事業者ともに法的義務
- ◆合理的配慮の不提供の禁止・・・行政機関等は法的義務、事業者は努力義務

差別解消のための支援措置等

国や地方公共団体は、相談・紛争解決の体制整備、地域における連携、普及・啓発活動の実施等の取組を行うものとされています。

第2 障害者差別解消法で求められること

1 不当な差別的取扱いの禁止

- ・ 不当な差別的取扱いとは、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。
- ・ 行政機関又は民間事業者は、正当な理由なく、障害者の権利利益を侵害してはなりません。
- ・ 障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別な措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。
- ・ 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに判断することが必要です。

(1) 基本的な考え方

- 障害者差別解消法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等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するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。
- なお、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではないことに留意する必要があります。
- したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、障害者差別解消法に規定された合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、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者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たりません。
- このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要があります。

(2) 正当な理由の判断の視点

- 不当な差別的取扱いであるかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、障害者に対して、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などの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。
- 正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益の保護（例：安全の確保、財産の保全、事務又は事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止など）等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要となります。
- なお、「客観的に判断する」とは、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を得られるような「客観性」が必要とされるものです。
- 正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが必要です。
- また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する障害者差別解消法の趣旨が形骸化されるべきではなく、単に抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないことは適切ではありません。
- 以下のような場合で、障害を理由としない、又は、正当な理由がある場合には、不当な差別的取扱いには当たらない可能性があります。
 - ・安全上の理由等により、職員での対応が難しい場合に、障害のある方に付き添いの方の同伴を求める。
 - ・窓口等が混雑しており、障害のある方の同意を得た上で、個別の対応をするために他の利用者と順序を変更する。

(3) 不当な差別的取扱いの具体例

- 次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。
- なお、具体例はあくまで例示であること及び個別の事案において、(2)で述べた正当な理由が認められる時は、不当な差別的取扱いと判断されない場

合があることには、留意が必要です。

- ・ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

2 合理的配慮の提供

- ・ 行政機関等は、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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な配慮（以下、「合理的配慮」といいます。）を行わなければなりません（民間事業者については努力義務）。

※社会的障壁とは、障害のある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものを指します。

- ①社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）
- ②制度（利用しにくい制度など）
- ③慣行（障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など）
- ④観念（障害のある方への偏見など）

などがあげられます。

- ・ 合理的配慮の方法は一つではなく、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、建設的対話を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要です。
- ・ 過重な負担については、個別の事案ごとに、行政機関等及び民間事業者が、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断し、障害者に説明することが必要です。

(1) 基本的な考え方

- 障害者差別解消法は、行政機関等に対し、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おいて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、合理的配慮を行うことを求めています。また、民間事業者については、合理的配慮をするように努めなければならない（できるだけ努力すること）としています。
- 合理的配慮について考える際には、障害者権利条約にも示されている「他の者との平等」の考え方が重要です。障害のある人は、ある一つの目的について、障害の特性に応じて、障害のない人とは違う方法をとることで、障害があっても、障害のない人と平等の結果を得られるようになります。この際、「違う方法」を取れるようにすることが、合理的配慮です。
- また、合理的配慮は、事務又は事業の目的、内容、機能の本質的な変更には及ばないことに留意が必要です。
- 合理的配慮は、障害の特性や具体的場面によって異なる、多様で個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、取り得る手段及び方法について、それが過重な負担を伴うものかどうか、様々な要素を考慮し、双方の建設的対話による相互理解を通じ、代替措置の選択も含め、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。
- なお、合理的配慮の内容等は、当事者の方に直接聞くことが重要です。
- また、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変遷することにも留意すべきです。
- 合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれる、また、障害者との関係が長期にわたる場合等には、バリアフリー化や、情報保障のための機器の導入を行うことや障害理解等をテーマとした職員研修の実施等により、合理的配慮を円滑に提供できるようにすることが重要です。

(2) 意思の表明の方法

- 意思の表明は、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを、言語（手話を含みます。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思

伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含みます。）により伝えることをいいます。

- また、障害者からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含みます。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。
- なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者等を伴っていないことなどにより、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときには、障害者差別解消法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提供するために、職員自らが建設的対話を積極的に働きかけるなど、自主的に取り組むことが望まれます。

（３）過重な負担の基本的な考え方

- 過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の主旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であり、過重な負担に当たると判断した場合、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。
- 合理的配慮は、「ここまでしなければならぬ」という一律の考え方は馴染みません。以下のような視点を踏まえ、個別な状況等に基づき、対応することが重要です。
 - ① 事務・事業への影響の程度
事務・事業の目的、内容、機能を損なうか否か
当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度
 - ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
施設の立地状況や施設の所有形態等の制約にも応じた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度
 - ③ 費用の程度
当該措置を講ずることによる費用の程度

(4) 合理的配慮の具体例

- 合理的配慮の具体例については、「第3 様々な場面における対応の例」で詳しく説明しています。

(5) 建設的対話について

- 合理的配慮の方法は、一つではありません。申出のあった方法では対応が難しい場合でも、お互いが持っている情報や意見を伝え合い、建設的な対話に努めることで、目的に応じて代替となる手段を見つけていくことが大切です。
- このような建設的対話を通じて、様々な障害のある方を知ることが、差別のない社会の実現につながっていきます。

第3 様々な場面における対応の例

1 対応の基本と考え方

- ・「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。
- ・障害者差別解消法で求められている個々の対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。

- 障害者差別解消法では、全て一律の対応ではなく、様々な場合や、障害のある方の状況に応じ、柔軟な対応をすることが求められています。
- また、障害者は「障害」のある人ではなく、障害のある「人」です。障害に関する配慮は必要ですが、それ以上に、一人の個人として、対応することが求められます。
- 障害者との対話を通じて、日常生活や社会生活を送る中で生じる、障害を理由とする困難さを少しでも軽減するため、以下を参考に、これまでの取組を振り返ってみてください。
 - ① 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立ち対応します。
 - ・相手の立場に立ち、「明確に」「丁寧に」分かりやすい対応を心がけます。
 - ・介助者や手話通訳者等ではなく、障害者に直接対応するように心がけます。
 - ・思い込みや押し付けにならないよう、どのような配慮が必要か、本人が必要と考えていることを確認します。
 - ② 困っている方には進んで声をかけます。
 - ・窓口等を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来庁者の中には障害者がいるかもしれないこと、自分から合理的配慮を申し出ることが難しい場合もあることを常に念頭に置いて、困っているような様子が見受けられたら、こちらから声をかけるようにします。
 - ・その際、障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。

- ・ 状況に応じて「はい」「いいえ」で答えられる質問によって、相手の意思を確認します。
 - ※ 本人がヘルプマークや必要な支援を書いた「ヘルプカード」を持っている時は、書かれた内容を確認し、必要な支援や緊急連絡先への連絡を行います。
- ＜ヘルプマーク、ヘルプカードの詳細は、46ページ参照＞

③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。

- ・ 会話が難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
- ・ 聞き取れなかったり、分からなかったりした場合は、分かったふりをせず確認します。
- ・ 対応方法の一つではないことに留意し、建設的な対話を通じて個々の場面や障害特性に応じ、柔軟な対応を心がけます。
- ・ 対応方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。

④ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

- ・ 差別的な言葉はもとより、子供扱いした言葉や馴れ馴れしい態度は使わないようにします。
- ・ 自分では、相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気づかずに使ってしまうこともないとはいえません。そのような指摘を受けたときは、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすことはもとより、職員間で気づいた場合にも見過ごさず、お互いに注意し合うようにします。
- ・ 障害の原因や内容について、必要がなければ聞かないようにします。
- ・ 職務上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底します。

- ※ このほか、障害を正しく理解し、障害特性に応じた対応を行えるよう、「第4 障害特性について」も御参照ください。
- なお、あくまでも一般的な障害特性を紹介するものであり、必要とする配慮は、それぞれ異なるため、一人ひとりと向き合って対応していくことが重要です。
- ※ あらかじめ、障害者が多く利用することが見込まれる場合や対応に迷った時などは、障害当事者の意見を聞いてみることも大切です。

2 様々な場面における対応の例

障害のある方への合理的配慮の提供については、既に各課において様々な工夫がなされていると思いますが、ここでは改めて各場面における対応の例示をします。これらの例を参考に、よりよいサービスを目指していきましょう。

(1) 行政機関等における対応の例

ここでは、行政機関等の窓口、民間事業者の店舗等において、よくある場面ごとに、障害のある方にとって障壁(バリア)となることが想定される事例と、望ましい配慮等の対応の例を示します。

① 案内・誘導

共通的な事項

- ・ 入口付近で困っている方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか」と積極的に声をかけます。
- ・ 障害の特性に応じた方法で「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。声かけは、相手のペースに合わせて丁寧に行いましょう。
- ・ ドアの開閉が困難な方には開閉のお手伝いをします。
- ・ 受付の手順等については、障害の特性と必要性に応じ、慣行を柔軟に変更します。

【建物やフロアの入口付近】

- ・ 車椅子を使用している、杖をついているなどにより、手動の扉を開けられず、中に入れない。
〈対応の例〉 扉の開閉を手伝う。
- ・ 視覚障害者や、知的障害者などが、目的地の建物までたどり着いたが、受付や、目的の場所（窓口、部屋など）が分からない。
〈対応の例〉 職員から声をかけて、訪問先まで案内(誘導)する。
- ・ 聴覚障害者が、手話で職員に行き先を伝えようとしたが、手話が通じず、分かってもらえない。
〈対応の例〉 筆談(紙に書く等)を行い、行き先を確認して案内(誘導)する。
- ・ 高次脳機能障害などにより、少し前のことを記憶するのが難しい方などが、建物まで来たものの、どこのフロアに行くのか、何をしに来たのか用件を忘れてしまった。
〈対応の例〉 行き先や用件、連絡先の書かれたメモ等を持参していな

いか確認する。

【受付付近】

- ・ 聴覚障害者は、名前や受付番号を呼ばれても、呼ばれたことが分からないことがある。
- ・ 視覚障害者や、知的障害者などは、「次の方」と呼ばただけでは、自分のことを呼ばれているのか分からないことがある。
〈対応の例〉 あらかじめ本人と呼び出し方法等を確認し、順番が来た際には、直接本人を呼びに行く。
- ・ 知的障害や精神障害、発達障害などにより、周りの物音等が気になってしまい、混雑した場所などで順番を待つことが難しい。
〈対応の例〉 落ち着いた場所で待てるよう、別室等を案内する。
〈対応の例〉 他の利用者の合意を得て、待ち時間が短くなるよう順番を変更する。

その他一般的な合理的配慮の例

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- ・ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯用スロープを渡す等を行う。
- ・ 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。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 移動に困難を伴う方について、送迎バス等の車両の乗降場所を、施設などの出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- ・ 建物の入り口に段差がある等により、車椅子を使用している方が、通常の入口から入館するのが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

② 相談・説明

共通的な事項

- ・ 訪問した方の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないよう努め、安心して話ができる信頼関係を作ります。また、相談内容の把握が難しい場合は、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ・ 説明が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」話します。
- ・ 伝えることや理解することに配慮が必要な方に対しては、必要に応じ、絵、図、写真等も使って説明します。
- ・ 事前に訪問が分かっている場合は、障害特性に応じた方法で説明できるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- ・ 専門的な用語を避け、ポイントを明確に、文章は短く、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

- ・ 視覚障害者が、説明文を読んでももらいたいと頼んだが、職員に内容を読み飛ばされてしまい、十分に理解できない。

〈対応の例〉 記載されている内容は、勝手に判断して省略せず、情報を正確に伝える。

- ・ 聴覚障害者に対して筆談を行う際、内容を全て文字に書いて説明すれば、情報を伝達できると誤解されている。

〈対応の例〉 長文で書かず、要点をまとめる。必要に応じて、図など言葉以外の情報も合わせて使用する。

- ・ 知的障害や精神障害、発達障害などにより、伝えることや理解することに配慮が必要な方などは、急かされているように感じると、緊張してうまく話せない。また、一度に説明されても理解が難しい。

〈対応の例〉 内容を確認しながら用件を分けて説明し、その都度確認する。

その他一般的な合理的配慮の例

◆物理的環境への配慮の具体例◆

- ・ 車椅子を使用している等により、配架棚の高い所に手が届かない方に対して、必要に応じ、パンフレット等を取って手渡す。

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 本人の障害の特性を踏まえ、筆談、読み上げ、手書き文字（手のひらに、指

- 先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝えること)、手話、点字、拡大文字を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行う。
- ・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。
 - ・比喩表現等が苦手な方に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずにわかりやすく説明する。
 - ・申出があった際に、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・午後で表記するなどの配慮を念頭に置き、必要に応じて適時メモ等を渡す。
 - ・知的障害の方から申出があった際の対応として、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、必要に応じてルビを付した文字を用いたり、極力平仮名を用いたり、分かち書き(文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方)を行ったりする。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・エレベーターのない建物の2階で開催する講演会、イベント、説明会等に車椅子の方から参加の申込があった場合に、1階の会場が用意できる場合には、会場を変更して開催する。

③ 手続

共通的な事項

- ・書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
 - ・書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか。」と声をかけます。
 - ・自筆が困難な場合には、本人の意思を確認した上で、可能な限り代筆を行い、代筆した内容を本人に確認するとともに、その旨を記録しておくことが必要になります。自署する場合は、署名欄の部分だけを切り取った枠(サインガイド)を別途用意することで記入箇所が明確になり署名しやすい方もいます。
- ・視覚障害や、知的障害などにより、書類が読めなかったり、文章が難しく内容が理解しにくかったりする。

〈対応の例〉 書類を読み上げたり、記入場所が分かるように定規等の目印になるものを準備したりする。

〈対応の例〉 記入例を作成し、どこに、何を記載すればよいのか分かりやすくする。

〈対応の例〉 できるだけ分かりやすい言葉で説明する。

〈対応の例〉 必要に応じてひらがなやルビを活用し、丁寧に説明する。

- ・ 手や腕の不随意運動等により書類等を押さえることが難しい方の場合、そのままの状態では書類等が動いてしまい、記入する際にうまく書けない。

〈対応の例〉 バインダー等を用意し、書類が動かないように固定する。

〈対応の例〉 本人の同意のもとに代筆し、記入内容を確認する。

その他一般的な合理的配慮の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 電話、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。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- ・ 立って列に並んで順番を待っている場合に、列に並ぶのが難しい状況の方に対して、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。
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、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。
- ・ 体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなったりすることがあるので、本人に確認の上、休憩できる椅子やスペースを用意する等、必要な支援を提供する。
- ・ 本人が必要な支援を書いた「ヘルプカード(46ページ参照)」やメモ等を持っている場合には、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行う。
- ・ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

④ 情報アクセシビリティ

共通的な事項

- ・ 情報アクセシビリティとは、年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できることをいいます。
- ・ 行政機関等の広報やお知らせ、民間事業者の営業活動等、様々な方法で情報伝達が行われていますが、障害特性によっては、一つの情報伝達方法だけでは伝わらない場合があります。障害者の状況を想定し、複数の情報伝達方法を用いる等、必要な配慮を行いましょう。

【説明・通知文書、冊子等の印刷物】

- ・ 視覚障害者の場合、通常の紙の印刷物では内容が分からない。
〈対応の例〉 説明文書や通知、封筒について、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）など、対象となる方の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供を行う。
- ・ 知的障害や発達障害などにより、理解することに配慮が必要な方の場合、専門用語や漢字ばかりの文書の内容が理解できないことがある。
〈対応の例〉 必要に応じて、漢字に、ひらがなのルビを振った資料や、図やイラストを使用した資料、分かりやすい版の資料を作成する。

【ホームページ】

- ・ ホームページ作成の際には音声読み上げソフトでも対応できるよう、画像を用いた場合には代替テキストを、代替テキストでは対応できない場合及びPDFファイルなどを用いた場合には、そのファイルの概要等をテキスト（HTML）形式でも作成する。

（例）代替テキストの設定が必要な画像を用いる場合



前頁例の場合、一見内容を正しく表示できているように見える。しかし、画像の中に書いてある「バッテリー」や「バイク」などの具体的な情報を音声読み上げソフトを利用する方にも伝えるためには、「バッテリー、バイク、スプリング入りベッド、プロパンガスボンベ、消火器、タイヤは燃えるゴミに出すことができません」といった代替テキストを入力することが必要である。

同様に、PDF ファイルも機械で読み上げることができないので、テキストで概要を示すことが必要となる。

- 固有名詞中にスペースや改行は入れない。日付や曜日を略称等で表示しない。

(例) 様々なテキスト入力例画像データとして、目立つように文字の色を変えたり、文字が動いたり、点滅したりするホームページを作成した場合、視覚障害の方などがホームページの読み上げソフト等を利用する際に、うまく読み上げができず、内容が分かりにくいホームページになってしまうことがあります。

〈対応の例〉 誰にとっても利用しやすいホームページとなるよう、ウェブアクセシビリティの JIS 規格「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス— 第3部：ウェブコンテンツ(JIS X 8341-3)」に従って、レイアウト等を行う。

事例	《良い例》	《悪い例》
固有名詞	○台東区役所 (タイトウクヤクシヨ) (誤解なく情報が伝わるようスペースや改行を入れない)	×台東区役所 (ダイ ヒガシク ヤク トコロ) (スペースや改行のため、意図した通り読み上げない)
価格	○5,000 円 (半角数字と日本語表現)	×¥5,000 (全角数字と全角記号)
日付	○2009年1月1日 (文字で年月日を表示) ○平成21年1月1日	×2009/01/01 (スラッシュで年月日を区切)
曜日	月曜日と水曜日 (文字で曜日表示)	(月)(水) (略称で曜日表示)
時刻	12 時30 分 (文字で時間を表示)	12:30 (コロンで時間を表示)

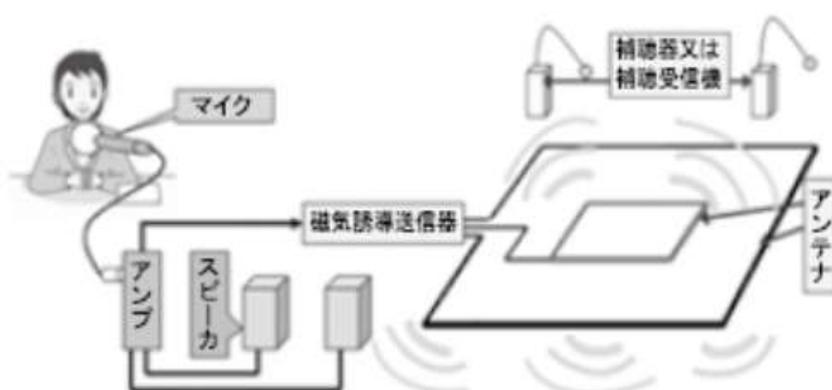
【講演会、イベント、説明会】

- 聴覚障害者の場合、説明者の話が聞こえないので、内容を知ることができない。
　　<対応の例> 講演会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、手話通訳や要約筆記者、磁気ループ等の手配をする。
- 知的障害や発達障害などにより、理解することに配慮が必要な方などが、説明のペースについていけず、混乱してしまうことがある。
　　<対応の例> 説明内容を要約したり、分かりやすい言葉に置き換えて、補足説明を行う。

磁気ループについて

補聴器を使用している聴覚障害者が、広い空間や騒音の多い場所において、音声を正確に聞き取るために聴力を補う集団補聴設備の一種です。音声データを磁気に変換し、敷設したワイヤーから発生された磁気を、ループ内側にある補聴器で受信して音声信号に変えることで、目的の音声を届けることができます。

建物施工時に、ワイヤーを床下や天井に埋設・固定する「常設型」と、持ち運び可能な磁気発生アンプと巻き取り式のワイヤーを用いて必要な場所にループを設置できる「移動型」があります。



その他一般的な合理的配慮の例

◆意思疎通の配慮の具体例◆

- ・ 会議資料等について、視覚障害の方に向けて点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意する。
- ・ 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。
- ・ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- ・ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- ・ 視覚障害などにより遠くが見えにくい方に対して、申し出に応じて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等を確保する。

開催通知等の例

〇〇講演会の御案内

※点字資料、拡大文字資料や手話通訳、要約筆記等を御希望される場合は、事前に下記担当までお申し出ください。

※当日、介助者等の同行があり、座席が必要な場合、あらかじめ御連絡ください。

上記の文章等を追加することで、事前の申出を確認することができます。

参加申込書の配慮例

お申込・問合せ先

〇〇〇

電話：〇〇

FAX：△△△

Eメール：◆◆◆@□□□

お名前	_____		ご所属	_____	
	_____			_____	
ご連絡先	住所 〒 電話： _____ またはFAX _____				
備考	以下について、必要がございましたら、印をつけてください。				
	<input type="checkbox"/> 車いすスペース	<input type="checkbox"/> 手話通訳	<input type="checkbox"/> 要約筆記		
	<input type="checkbox"/> 磁気ループ	<input type="checkbox"/> 点字資料	<input type="checkbox"/> その他(_____)		
介助者	<input type="checkbox"/> 同行する		<input type="checkbox"/> 同行しない		

※お申し込みの個人情報については、本事業以外の目的には使用いたしません。

⑤ 緊急時の対応

共通的な事項

- 火災等の緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- 日常的な避難訓練において、障害のある方を交えたうえで、車椅子やアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するなど、自力での移動が困難な方の補助体制を確保できるように努めます。
- 避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- 急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

- 聴覚障害者の場合、緊急放送が流れても聞こえないので、何が起こったのか、どのような状況にあるのか分からず、食事や物資の提供等、必要な情報を得ることができないことがある。

〈対応の例〉 今起きていることなど、必要な情報は、音声だけでなく紙に書いて渡したり、掲示したりする等、複数の手段で伝える。

- 視覚障害者などの場合、避難口が分からない。

〈対応の例〉 職員等で、避難誘導を行う。

- 体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなったりすることがある。

〈対応の例〉 本人に確認の上、必要な支援を提供する。

- ※ 本人が必要な支援を書いた「ヘルプカード」等を持っている場合があるので、その場合は、書かれた内容を確認し、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行う。

〈ヘルプマーク、ヘルプカードの詳細は、46ページ参照〉

その他一般的な合理的配慮の例

◆ルール・慣行の柔軟な変更の具体例◆

- 災害時において、障害のある方を円滑に避難・誘導できるよう、障害のある方の視点に立った避難誘導の想定や当事者参加の訓練などを実施する。

(2) 生活場面ごとにおける合理的配慮の例

ここまで、行政機関等の各場面で共通する事例を詳しく紹介してきましたが、様々な生活の場面では、それぞれの業種においては、固有の対応等もあるかと思えます。

民間事業者は、各主務大臣が定める対応指針を参考として、取組を主体的に進めることが期待されています。

このハンドブックでは、主務大臣が作成する対応指針から各業種における不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体的な事例を改めて紹介します。

区が各業種に該当する事業を行う場合も参考にしてください。

実際の場面では、ここに記載した例示だけではなく、一人ひとりに応じた配慮が必要になります。

なお、これらの具体例に当てはまるからと言って、必ずしも差別に該当するとは限らず、個別の状況により判断することになります。

① 学校など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 学校への入学出願の受理、受験、入学、授業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒否したり、正当な理由のない条件を付加する
- × 試験等において合理的配慮を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり評価に差をつける

【合理的配慮の例】

- 聴覚過敏の児童生徒のために机・いすの脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する
- 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板周りの掲示物の情報量を減らす
- 支援員等の教室への入室や授業・試験でのパソコン入力支援等を許可する
- 意思疎通のために絵や写真カード、ICT機器(タブレット端末等)等を活用する

② 病院・福祉施設など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかける
- × 仮利用期間を設けたり、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

【合理的配慮の例】

- 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
- 車椅子の利用者が利用しやすいようカウンターの高さに配慮する
- 障害者に配慮したナースコールの設置を行う
- 障害の特性に応じた休憩時間調整など、ルール、慣行を柔軟に変更する

③ 交通(鉄道・バス・タクシー・飛行機など)

【不当な差別的取扱いの例】

- × 障害があることのみをもって、乗車を拒否する
- × 身体障害者補助犬（24ページ参照）の同伴を理由に乗車を拒否する

【合理的配慮の例】

- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする(鉄道)
- 停留所名表示器などの設置のほか、肉声による音声案内をこまめに行う(バス)
- 車椅子等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う(タクシー)
- 障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う(飛行機)
- 障害の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行えるよう教育・研修を行う

④ 住まい

【不当な差別的取扱いの例】

- × 「障害者不可」「障害者お断り」と表示・広告する
- × 障害者向け物件は扱っていないと門前払いする
- × 障害者の希望に対し、必要な調整を行うことなく仲介を断る
- × 障害を理由とした誓約書の提出を求める

【合理的配慮の例】

- 最寄駅から一緒に歩いて確認したり、中の様子を手を添えて案内する
- 障害者の求めに応じてバリアフリー物件等があるか確認する
- 物件案内時に携帯用スロープを用意したり、車椅子を押して案内する

⑤ 銀行など

【合理的配慮の例】

- 自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する
- 「筆談対応いたします」などのプレートや、主な手続きを絵文字等で示したコミュニケーション・ボードを用意する
- ATM操作が困難な顧客に声かけし、適切な対応をとる
- 取引、相談等の手段を、被対面の手段を含めて複数用意する

⑥ 小売店など

【合理的配慮の例】

- 困っていると思われるときは、まず声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する
- 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
- 注文や問合せ等の際し、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
- 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、紙幣と貨幣を分け、種類毎に直接手に渡す
- 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

⑦ 飲食店など

【不当な差別的取扱いの例】

- × 身体障害者補助犬（24ページ参照）の同伴を拒否する
- × 保護者、介助者の同伴を条件とする

【合理的配慮の例】

- 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
- ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く（手書き文字）など、コミュニケーションにおいて工夫する
- メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする

■ 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」・「介助犬」・「聴導犬」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

音が聞こえない、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－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

補助犬の受入施設の方へ

- ・ 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。

(3) 環境の整備

- ・合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、「環境の整備」を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要です。
- ・環境の整備には、ハード面だけでなく、職員対応等のソフト面も含まれ、そのための職員研修等も含まれます。

- 障害者差別解消法は、第5条で個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備の実施に努めることとしています。
- この環境の整備とは、合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合等には、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入などの対応を行うことです。

【整備例】

- ・受付や、相談・手続等の窓口などへの筆談ボードやコミュニケーションボードの設置及びその使用方法を学ぶ訓練の実施、簡単な手話のできる職員の配置、受付番号等を表示できる掲示板の設置等を行う。
 - ・行事等で、車椅子利用者等の参加が見込まれる場合、あらかじめ車椅子対応席等を設定する。
 - ・参加者から申出があった場合に対応できるよう、車椅子等の貸出しを行うほか、手話通訳者や介助者等の同行に配慮する。
 - ・新しい施設の建設や施設の改修の際は、「東京都福祉のまちづくり条例」に従い段差の解消や誰でもトイレの設置などのバリアフリー化を行う。
 - ・色の組み合わせによる見にくさを解消するため、掲示物や案内図等の配色を工夫する。
 - ・トイレ、作業室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける。
 - ・不特定多数の人が集まるホール等において、聴覚障害者が、補聴器を通じて、音声を正確に聞き取ることができるよう、磁気ループ（17ページ参照）を設置する。
- また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

- 合理的配慮は、上述の、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、その上で、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。
- また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。
- 同時に、技術革新により、環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた上で、対応策を検討することが大切です。

東京都の福祉のまちづくりの取組を紹介

小規模な店舗など、バリアフリー整備が困難な店舗では、「おもてなしのサービス」で対応していただくこととなりますが、具体的にどんなことに気をつければいいのかポイントを整理し、「みんながまた来くなるお店づくり～だれにでもおもてなしのサービスを～」を作成しています。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise.html>

また、駐車場を設置・管理する事業者の方へ、「障害者等用駐車区画の適正利用に向けたガイドライン」を作成しています。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/kanren/guideline-park.html>

このほか、「店舗等内部のユニバーサルデザイン整備ガイド」では、東京都福祉のまちづくり条例の目的である「すべての人が安全で、安心して、かつ、快適に暮らし、訪れることができるまちづくり」を進めるという趣旨を踏まえ、店舗等内部※のテーブル配置やカウンターの高さなど、条例に定める整備基準だけでは補いきれない整備の考え方をまとめています。

※店舗等内部：洋品店であれば商品の陳列棚や試着室まで、飲食店であれば、飲食を提供するテーブルまで、医療施設であれば診察を受ける席や診察台までの経路や設備などで、条例に定める整備基準の対象とならない部分

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/tenponaibu.html>

第4 障害特性について

障害のある方と接する際には、それぞれの障害に応じた対応が求められます。以下に、代表的な障害特性と対応時の配慮点を簡単にまとめています。

1 視覚障害

〔主な特性〕

- ・ 先天性の場合もあるが、最近は糖尿病性網膜症などで視覚障害になる人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多い。
- ・ 視力障害：視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられる。（全盲、弱視といわれることもあります。）

*視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握している。

*文字の読みとりは、点字に加えて最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともある。（点字の読み書きができる人ばかりではない。）

*視力をある程度活用できる人の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ている。

*見え方や見えづらさには個人差が大きく、外見からでは判断できないことに留意が必要になる。

- ・ 視野障害：目を動かさないと見ることのできる範囲が狭くなる。

例：

「求心性視野狭窄」

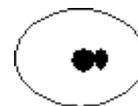
見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる。
遠くは見えるが足元が見えず、つまづきやすくなる。

「中心暗転」

周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない。
文字等、見ようとする部分が見えなくなる。

- ・ 視力障害、視野障害の状況によって明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多い。

(視野)



〔主な対応〕

- ・ 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮。
- ・ 中途障害者は、白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要である。

- ・声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る。
- ・説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明する。
- ・普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない、日頃から視覚障害者が使用しているものの位置を変えないなど周囲の協力が不可欠である。
- ・主に弱視の場合は、室内における照明の状況に応じて、直射日光のまぶしさを軽減するため、窓を背にして座ってもらうなどの配慮が必要である。

好事例1 自分のタイミングで移動したい（視覚障害）

全盲の視覚障害者Aさんは、地域の福祉センターを訪問する際、案内看板等が見えず単独で行くことができませんでした。しかし、センター入り口付近にガイドボランティアが配備され、手助けが必要な人に一声かけてくれるようになったことから、付き添いがいなくても一人で通うことができるようになりました。

また併せて、エレベーターや階段の手すりにも点字シールを表示することになり、ガイドボランティアと離れていても、自分のタイミングで移動することが可能になり、御本人の気持ちもとても自由になりました。

2 聴覚障害

〔主な特性〕

- ・生まれつき耳の聞こえない方は、手話でコミュニケーションをとる人が多い。
- ・難聴者(少しでも音声が聞こえる人)は、補聴器や人工内耳で聞こえを補うことが多い。
- ・補聴器や人工内耳を装着している場合は、スピーカーを通じる等の残響や反響のある音は聞き取りにくい。
- ・聴覚障害は外見上わかりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面がある。
- ・聴覚障害者のコミュニケーション方法は手話、筆談、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障害者は話す相手や場面により複数の手段を組み合わせるなど使い分けている。
- ・聴覚の活用による言葉の習得がしにくいことにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は相手の状況にあわせる。

〔主な対応〕

- 手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見えてわかる情報を提示したりコミュニケーションをとる配慮をする。
- 音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用する。
- スマートフォンなどのアプリに音声を文字に変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる。
- 補聴器や人工内耳を装用している人に、マイクやスピーカーの音声を伝えるために、代替する対応（磁気誘導ループの利用等）も必要に応じて検討する。

好事例2 呼び出し方法の改善（聴覚障害）

聴覚障害者のBさんは事務手続きのため、受付を済ませ呼び出しを待っていましたがなかなか呼ばれませんでした。受付に、呼ばれていないことを申し出ると、「名前を呼びましたが、返事がありませんでした」とのことでした。音声による通常の呼び出ししか行われなかったためです。

その後、事務局は対応を検討し、聴覚障害のある方には、文字情報などでも呼び出しを伝え、手続きに関するやりとりに関しても筆談等で対応することとしました。

3 盲ろう

〔主な特性〕

- 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる。（視覚障害、聴覚障害の項も参照のこと）

<見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの>

- ① 全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
- ② 見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
- ③ 全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
- ④ 見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」

<各障害の発症経緯によるもの>

- ① 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ② ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
- ③ 先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
- ④ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」

- 盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や

程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる。

- テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないために、孤独な生活を強いられることが多い。

〔主な対応〕

- 盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受ける。
 - 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害の人と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の際にも配慮する。
 - 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える。
- 例：状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など。

好事例3 盲ろう者とのコミュニケーション（盲ろう者）

盲ろう者であるCさんは、通訳・介助者を同伴し、パソコン訓練を実施する施設に相談に行きましたが、盲ろう者との特殊なコミュニケーション方法である「手書き文字」「点字筆記」「触手話」「指点字」ができる職員がいないとの理由で受け入れを断られてしまいました。

後日、Cさんは通訳・介助者を同伴して盲ろう者関係機関に相談したところ、「Cさんは点字ができること、また、手のひらに書く（手書き文字）ことでコミュニケーションがとれることを施設側に伝えたらよいのでは。」との助言を受け、あらためて、Cさんは点字ができること、また、手のひらに書く（手書き文字）ことでコミュニケーションがとれることを施設に説明した結果、施設側も理解を示し、前向きに受け入れる方向で話が進展しました。

4 肢体不自由

○ 車椅子を使用されている場合

〔主な特性〕

- 脊髄損傷（対麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）
- 脳性麻痺（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）
- 原因となる疾病や障害の程度により、全く立ち上がれない方や、ある程度の歩行ができる方まで状況は様々である。

- ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い。
- 上肢にも障害がある場合は、筆記等が困難な方もいる。
- 車椅子使用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる。
- 脊髄損傷等により、体温調整が困難な人もいる。
- 手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もある。
- 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある。
- 自分で車椅子操作ができる人は、バリアフリーな場所であれば、移動に支障がない場合もある。
- 目線が低いため、立ったまま話されると、見下ろされたように感じ、威圧感を受ける場合がある。

〔主な対応〕

- 段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮を行う。
- 机アプローチ時に車椅子が入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲の考慮をする。
- ドア、エレベーターの中のスイッチなどの機器操作のための配慮を行う。
- 目線をあわせて会話する。
- 脊髄損傷者は体温調整障害があるため、部屋の温度管理に配慮する。
- 自分で移動できる人には、過度な干渉は不要なこともあるので、本人の意向を確認する。

○杖などを使用されている場合（車椅子以外）

〔主な特性〕

- 脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調）がある。
- 機能障害の程度が軽いため、杖や装具を使つての歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い。
- 歩行の障害など、目に見える障害だけではなく、失語症や高次脳機能障害がある場合もある。
- 長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もあり、配慮が必要である。
- 自分で動ける方には過度な干渉は不要なこともあるので、本人に意向を確認する。

〔主な対応〕

- 上下階に移動するときのエレベーター設置・手すりの設置を行う。
- 休憩できる椅子やベンチ等を設置する。
- 滑りやすい床などは転びやすいので、雨天時などの対応を行う。
- トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮を行う。
- 上肢に障害がある時は、片手や筋力低下等、障害の状況に応じて作業ができるよう配慮する。

好事例4 施設での電動車椅子による自立移動（肢体不自由）

重度の脳性麻痺であるDさんは、介助用車椅子を使用し、施設職員や家族の介助による移動が主でした。リハビリテーションセンターにおいて、施設での電動車椅子による自立移動が可能か検討したところ、座位保持装置や特殊スイッチを装備・使用した電動車椅子で安全に施設内を移動できることがわかりました。

当初、施設側が電動車椅子移動による安全性の確保について懸念していましたが、リハビリテーションセンター担当職員による実地確認や使い方の指導により安全な移動が可能であることが理解され、その結果、施設内での本人の意思により自由に移動することが可能となりました。

5 構音障害

〔主な特性〕

- 話す言葉を、相手が聞き取ることが困難な状態である。
- 話す運動機能の障害、聴覚障害、咽頭摘出などの原因がある。

〔主な対応〕

- しっかりと話を聞く。
- 会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも考慮する。

6 失語症

〔主な特性〕

- 聞くことの障害
音は聞こえるが「ことば」の理解に障害があり「話」の内容が分からない。単語や簡単な文なら分かる人でも早口や長い話になると分からなくなる。
- 話すことの障害
伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。
発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、本人が考えているこ

とと違う言葉が出てしまうこともある。

- 読むことの障害
文字を読んでも理解が難しい。
- 書くことの障害
書き間違いが多い、また「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい。

〔主な対応〕

- 表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかける。
- 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい。
- 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい。
- 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる。

※ 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

好事例5 話すことの障害（失語症）

失語症（発語がうまくできない）のEさんが、買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探すことができませんでした。店員にどこにあるのか尋ねようとしたのですが、欲しいものをうまく伝えられず、時間が経過するばかりでした。

店員は、Eさんが言葉をうまく話せないことがわかったため、「食べ物」、「飲み物」、「日用品」等と的を徐々に絞って確認していく方法をとったところ、Eさんの欲しいものが判明し購入することができました。

7 高次脳機能障害

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害。身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくいため「見えない障害」とも言われている。

〔主な特性〕

- 以下の症状が現れる場合がある。
(記憶障害)
すぐに忘れてしまったり、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たり質問したりする。

(注意障害)

集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる。

二つのことを同時にしようとするとう混乱する。

主に左側に意識、注意が向かないため、左側の食べ物を残したり、障害物に気が付かないことがある。

(遂行機能障害)

自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない。

(社会的行動障害)

ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。

こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない。

思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする。

(病識欠如)

上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる。

- 失語症（失語症の項を参照）を伴う場合がある。
- 片麻痺や運動失調等の運動障害や眼や耳の損傷による感覚障害を持つ場合がある。

[主な対応]

- 本障害に詳しいリハビリテーション専門医やリハ専門職、高次脳機能障害支援普及拠点機関、家族会等に相談する。

(記憶障害)

手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩いている人も多いので、必要に応じて確認する。

自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。

残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど）。

(注意障害)

こまめに休憩が取れるよう配慮する。
ひとつずつ順番にやる。左側に危険なものを置かない。

(遂行機能障害)

手順書を利用する。段取りを決めて目につくところに掲示する。
スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する。

(社会的行動障害)

感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る。予め行動のルールを決めておく。

好事例6 メモを活用して行き違いを防止（高次脳機能障害）

高次脳機能障害のEさんに、先ほど伝えたことを忘れて勝手な行動をしていると注意したところ、聞いていなかった、知らないと逆に怒り出してしまいました。Eさんは普段、難しい言葉を使ったり、以前のことをよく覚えている方なので、高次脳機能障害の特性を知らない周囲の人は、Eさんはいい加減な人だと腹を立てて、人間関係が悪化してしまいました。

高次脳機能障害者は受傷前の知識や経験を覚えていることが多いのですが、直近のことを忘れてしまいがちであるという説明を受け、周囲の人は、障害の特性であることを理解することができました。また、口頭で伝えたことは言った、言わないとトラブルのもとになりやすいので、メモに書いてもらい、双方で確認するようにしたら、トラブルがおきなくなりました。

8 内部障害

〔主な特性〕

- 心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIVによる免疫機能のいずれかの障害により日常生活に支障がある。
- 疲れやすく長時間の立位や作業が困難な場合がある。
- 常に医療的対応を必要とすることが多い。

〔主な対応〕

- ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響を受ける可能性があることに注意する。
- 排泄に関し、人工肛門の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることに配慮する。

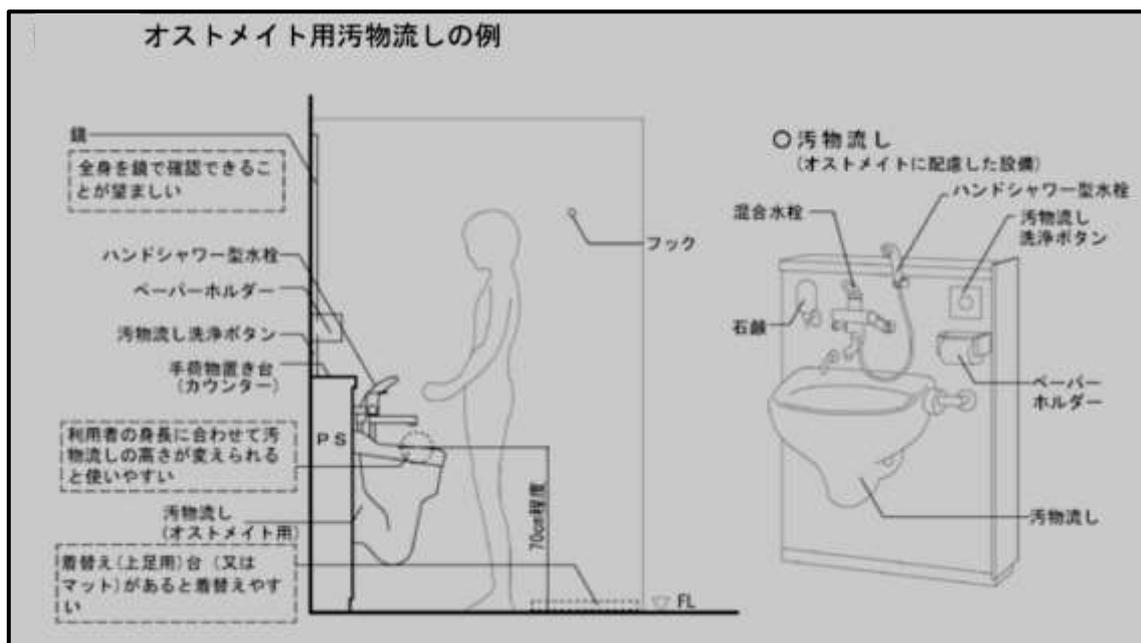
- ・ 人工透析が必要な人については、通院の配慮をする。
- ・ 呼吸器機能障害のある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらおうよう配慮する。
- ・ 常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解する。

好事例7 オストメイト(※1)への配慮(内部障害)

病気のため、ストマ(※2)を活用することになったGさん。これまで外出先のトイレにおいてストマの処理を適切に行うことに困難を感じていましたが、最近では、旅館や公衆浴場でも多目的トイレが設置されてきており、トイレを安心して利用することができるようになりました。

(※1) オストメイト：人工肛門、人工膀胱の保持者

(※2) ストマ：人工肛門、人工膀胱



9 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な人

[主な特性]

- ・ 自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複している。
- ・ 殆ど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い。
- ・ 移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、

日常の様々な場面で介助者による援助が必要である。

- 常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる。
- 重度の肢体不自由や重度の知的障害はないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいる。

〔主な対応〕

- 人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため、電車やバスの乗降時等において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要である。
- 体温調整がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避ける配慮をする。

10 知的障害

〔主な特性〕

- 概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じる。
- 「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる。
- 金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に状態に応じた援助が必要である。
- 主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、または先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある。
- てんかんを合併する場合もある。
- ダウン症の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また、心臓に疾患を伴う場合がある。

〔主な対応〕

- 言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく話すことが必要である。
- 文書は、漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、ひとり一人の障害の特性により異なる。
- 写真、絵、ピクトグラムなどわかりやすい情報提供を工夫する。
- 説明が分からないときに提示するコミュニケーションボード等を用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすい環境になる

よう工夫をする。

好事例8 一人暮らしの金銭管理をサポート(知的障害)

一人暮らしをしながら地域の作業所に通うHさんは、身の回りのことはほとんど自分でできますが、お金の計算、特に何をかうのにいくらかかるのかを考えて使うのが苦手なため、日常の金銭管理をしてくれる福祉サービス（日常生活自立支援事業）を利用することになりました。

生活支援員と必要なお金について2週間単位で相談し、一緒に銀行に行ってお金を下ろし、生活することになりました。買い物のレシートをノートに貼ることもアドバイスをうけ、お金の使い過ぎることがなくなりました。また、お金がどれくらいあるのか心配なときは、支援員さんに聞けば分かるので安心とGさんは話しています。

1 1 発達障害

<自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害(自閉症スペクトラム)>

[主な特性]

- 相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い。
- 見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しが立つ時はきっちりしている。
- 大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦労しているが、それが芸術的な才能につながることもある。

[主な対応]

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- 肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫(「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど)をする。
- スモールステップによる支援(手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにするなど)を行う。
- 感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整(イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど)を行う。

好事例9 個別の対応で理解が容易に（自閉症スペクトラム）

Iさんは、利用者全体に向けた説明を聞いても、理解できないことがしばしばある方です。そのため、ルールや変更事項等が伝わらないことでトラブルになってしまうことも多々ありました。

そこで、Iさんには、全体での説明の他に個別に時間を取り、正面に座り、文字やイラストにして直接伝えるようにしたところ、様々な説明が理解できるようになり、トラブルが減るようになりました。

<学習障害（限局性学習障害）>

〔主な特性〕

- ・ 「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手である。

〔主な対応〕

- ・ 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・ 得意な部分を使って情報アクセスし、表現できるようにする（ICTを活用する際は、文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫する）。
- ・ 苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする。
- ・ ストレスケア（傷つき体験への寄り添い、適応行動が出来たことへのこまめな評価）を行う。

好事例10 苦手なことに対しては、事前のサポート（発達障害）

発達障害のJさんは文字の読み書きが苦手であり、様々な手続きの際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いてしまったりして、何回も書き直さなければなりません。

そこで、Jさんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したところ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

<注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）>

〔主な特性〕

- ・ 次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多い。

〔主な対応〕

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- 短く、はっきりとした言い方で伝える。
- 気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮をする。

<その他の発達障害>

[主な特性]

- 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりする（チック）、一般的に吃音と言われるような話し方なども、発達障害に含まれる。

[主な対応]

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- 叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない。
- 日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取り組まず出来ることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える。叱ったり拒否的な態度を取ったりするのではなく、日常的な行動の一つとして受け止めるなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える。

12 精神障害

[主な特性]

- 精神障害の原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いは異なる。
- 精神疾患には、いくつもの種類があり、その中には長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがある。
- 代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障害等がある。
- 障害の特性も様々であるため、積極的に医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聴くなど関係機関と協力しながら対応する。

<統合失調症>

[主な特性]

- 発症の原因はよく分かっていないが、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」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害として表れることが知られている。

(陽性症状)

幻覚：実態がなく他人には認識できないが、本人には感じ取れる感覚のこと。なかでも、自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い。

妄想：明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。誰かにいやがらせをされているという被害妄想、周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがある。

(陰性症状)

意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる。

疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもりがちになる。入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となるなどがある。

(認知や行動の障害)

考えがまとまりにくく何が言いたいかわからなくなる、相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるできないなどがある。

[主な対応]

- ・ 統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要がある。
- ・ 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する。
- ・ 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る。
- ・ 一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける。
- ・ 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は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掛ける。
- ・ 症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促す。

<気分障害>

[主な特性]

- ・ 気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼ぶ。
- ・ うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れや

すい、考えが働かない、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でる。

- 躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする。

〔主な対応〕

- 専門家の診察の上で、家族や本人、周囲の人が病気について理解する。
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する。
- うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する。
- 躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する。
- 自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などを伺わせるような言動があった場合には、本人の安全を確保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。

<依存症（アルコール）>

〔主な特性〕

- 飲酒したいという強い欲求がコントロールができず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる。
- 体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る。
- 一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう。

〔主な対応〕

- 本人に病識がなく（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する。
- 周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する。
- 一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る。

<てんかん>

〔主な特性〕

- 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、発作がおきる。

- ・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がある。

〔主な対応〕

- ・誰もがかかる可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの者が一般的な生活を送れることを理解する。
- ・発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない。
- ・内服を適切に続けることが重要である。また、発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する。

<認知症>

〔主な特性〕

- ・認知症とは、単一の病名ではなく、種々の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（ピック病など）がある。
- ・認知機能の障害の他に、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）がある。

〔主な対応〕

- ・高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する。
- ・各々の価値観や個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、できないことではなくできることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、支援していく。
- ・早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときに速やかに適切な機関に相談できるようにする。
- ・BPSDについては、BPSDには、何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、BPSDの要因として、様々な身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目をむける。
- ・症状が変化した等の場合には、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す。

好事例11 薬が効くまでの時間をもらえると（精神障害）

Kさんは、精神障害当事者としての経験を活かして、福祉サービス事業所でピアサポーターとして活動しています。しかし、月に一度位は幻聴が出現することがあり、Kさんは活動に支障がでることをとても心配していました。職員に相談すると、「普段はどうしているのか？」と質問され、Kさんは頓服薬を飲んで1時間位静養すると治まってくると説明しました。すると、「自分で対処できるならそうして下さい」「症状があっても、工夫をしながら活動を続けることが大切」「他の利用者の励みになるのだから気にする必要はない」と言って、幻聴が出た時は頓服が効くまで静養できることになりました。その後、Kさんは、ピアサポーターとして自信を持ちながら、安心して活動を続けています。

13 難病

〔主な特性〕

- 神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障害を生じる。
- 常に医療的対応を必要とすることが多い。
- 病態や障害が進行することが多い。

〔主な対応〕

- 専門の医師に相談する。
- それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要である。
- 進行する場合、病態・障害の変化に対応が必要である。
- 排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要である。
- 体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する。

好事例12 色素性乾皮症（XP）児の保育所における対応（難病）

遮光対策が必要な疾病である色素性乾皮症患児のGちゃんは、紫外線対策がなされていない保育所に入所することは困難です。

入所を希望する保育所と話し合った結果、UVカットシートを保育室等の窓ガラスに貼ること、紫外線を遮断するため窓は常時閉鎖しておくのでエアコンをとりつけること、日光にあたってしまった際の対応策などを保育所側に十分把握してもらったうえで、他の保育園児・保護者への説明も十分行うことで疾病に対する理解を得て、安心して保育所に通うことができるようになりました。

ヘルプマーク・ヘルプカードの紹介

【ヘルプマーク】

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方がいます。

ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車内で席をゆずる、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。



(ヘルプマーク)

【ヘルプカード】

ヘルプカードは、緊急連絡先や必要な支援内容など記載し、障害のある方などが、災害時や日常生活の中で困った時に、周囲に自己の障害への理解や支援を求めるために、使用するカードです。

ヘルプカードを提示されたら、記載している内容に沿った支援をお願いします。

<p>1面</p> <p>ヘルプカードは、障害のある方が困ったときに、まわりの方に手助けをお願いするためのカードです。</p>	<p>2面</p> <p>あなたの支援が必要です。</p> <p>ヘルプカード</p> <p>台東区</p> 	<p>3面</p> <p>氏名：台東 太郎</p> <p>住所：台東区東上野4-5-6</p> <p>生年月日：平成2年3月4日</p> <p>血液型：O型RH+ 性別：男</p> <p>電話番号：03-XXXX-XXXX</p> <p>障害-病名：心臓機能障害、知的障害</p> <p>記入日：平成26年3月1日</p>
<p>4面</p> <p>非常時連絡先</p> <p>①氏名 台東 花子 続柄 母 住所 台東区東上野4-5-6 ☎090-XXXX-XXXX</p> <p>②氏名 東京 一郎 続柄 支援員 住所 台東区東上野4-5-6 ☎090-XXXX-XXXX 〇〇グループホーム</p> <p>③氏名 続柄 住所</p>	<p>5面</p> <p>自由記入欄</p> <p>◆私は、心臓に障害、知的障害があります。話すときはゆっくり話して下さい。乗車の際はバッグの中にある薬を飲ませてください。</p> <p>◆かかりつけ医：〇〇病院 〇〇先生 電話：03-XXXX-XXXX</p> <p>◆薬：〇〇を1日3回必要</p>	<p>6面</p> <p>自由記入欄</p>

※カードは3つ折りでカード入れ等に入っています。また、4~6面には、緊急連絡先や支援してほしい情報が記載されています。

第5 障害者に対する差別・合理的配慮の不提供の事例

- 障害者差別解消法の取り組みの参考にするため、区内障害者団体等に協力をいただき、障害のある方が実際に体験した差別等について、アンケートを実施しました。主な事例は以下のとおりです。

1 障害者への不当な差別的取扱いの事例

- ・点字ブロックの上を歩いていたら、白杖が通行者にあたり、端を歩けとば声を浴びせられた。(視覚障害)
- ・保育園の保護者の腕相撲大会に自分だけが呼ばれなかった。(視覚障害)
- ・アパートを借りたいと思って、不動産屋に行ったが、耳が聞こえないので断られた。(聴覚障害)
- ・「何もできないでしょ。」とか「なんで出来ないの。」とか言われた。(肢体不自由)
- ・障害者を連れて銭湯に行ったとき、「もう来るな。」と言われた。脱衣所等に場所を多くとることが理由だった。(肢体不自由)
- ・飲食店へ車椅子3台で入った時に、特に迷惑のかかる行動はしていないと思うが、店内が込み合っていたせいか、精算して帰る客から「車椅子が大きな顔するんじゃないか。」というような捨て台詞を吐き捨てられた。(肢体不自由)
- ・障害者と居酒屋に行ったとき、「税金で暮らしているくせに、酒を飲むとは何事か。」と因縁をつけられた。(肢体不自由)
- ・レストラン入店時、車椅子を理由に断られた。(肢体不自由)
- ・タクシーに乗ろうとしたら拒否をされた。(肢体不自由、視覚障害)
- ・祖母の通夜・告別式の出席を、人の目を気にした身内に断られ出席できなかった。(肢体不自由・知的障害)
- ・喫茶店で「もう来ないで。」と断られた。(知的障害)
- ・障害があるため小学校時代は数多くのいじめにあい、卒業後のクラス会、同窓会などの通知が一度も届いたことがない。(知的障害)

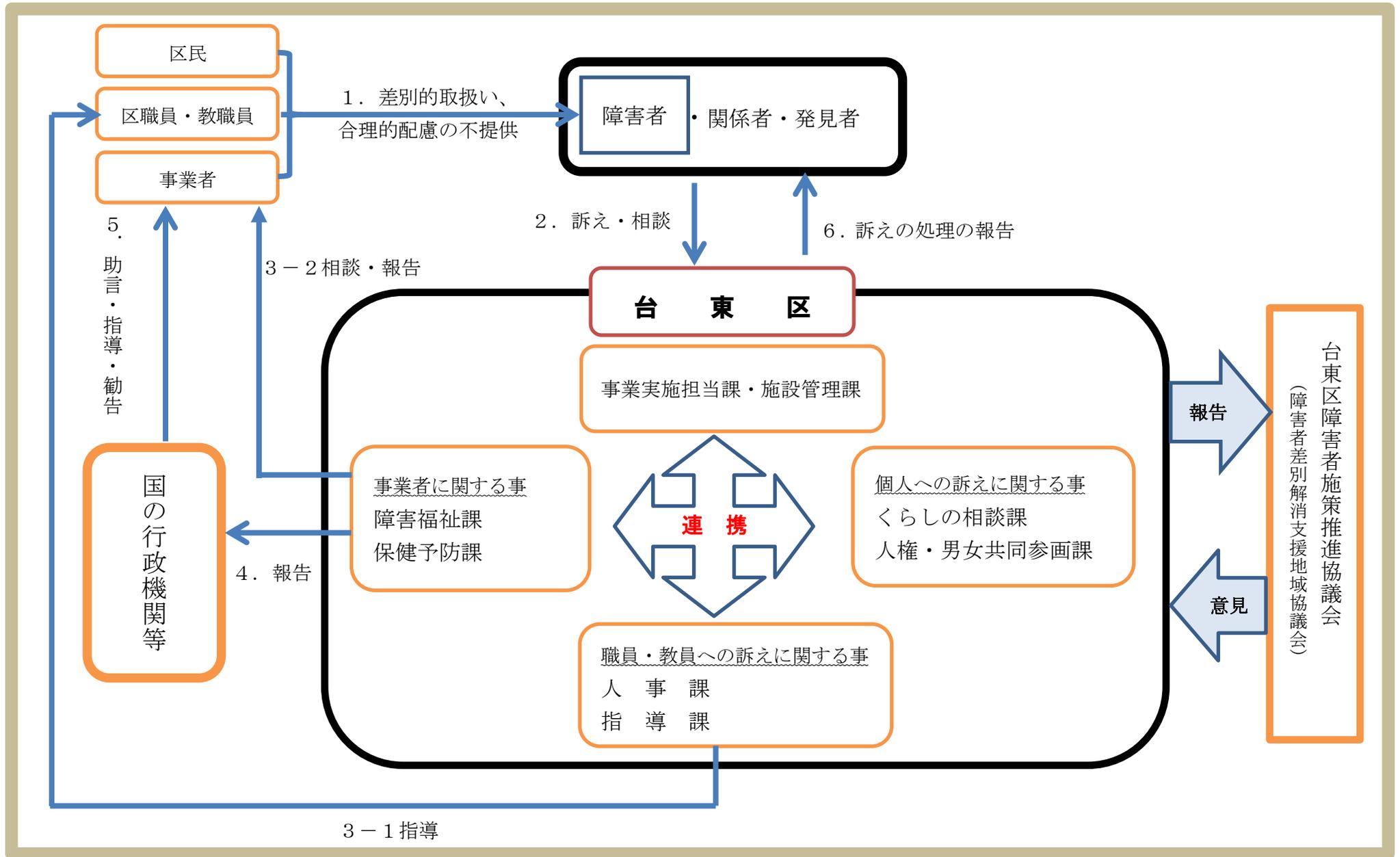
2 合理的配慮の不提供の事例

- ・窓口で担当者が替わった時は、「替わりました。」とアナウンスしてほしい。民間では行っている。(視覚障害)
- ・研修の資料を電子ファイルでもらいたいと依頼したが断られた。(視覚障害)
- ・ホームページを見ようと思ってもPDF対応なので音声化出来ない。(視覚障害)
- ・区役所にいつも通訳を設置してほしい。(聴覚障害)
- ・店に入って筆談で交渉すると、相手は面倒だと思ってあまり詳しく書いてくれない。(聴覚障害)
- ・ファストフード店のドライブスルーは会話形式なので困った。タッチパネルだと注文しやすい。(聴覚障害)
- ・タクシーの運転手に「どちらに行くのですか？」と早口で言われても分からない。もっとゆっくり話して欲しい。(身体障害)
- ・バスが停留所に停まっていたから、少し急いで歩いて乗ろうとしたら「プー」とドアを閉めた運転手がいたので、もう少し配慮してほしいと思う。(肢体不自由)
- ・杖をついて信号を渡るとき、道路幅の広い信号は渡りきれない。もう少し時間の配慮を。(肢体不自由・言語障害)
- ・式典に出席させたくて、事前に連絡に行ったところ、父兄は会場に入れないとの事。職員が付き添ってくれるわけではなく、それでは車椅子で介助の必要な子は式に出られないのかと不快だった。詰め合った結果、親が付いて良いとの事で出席できたが、今後もこういった場合の対応に配慮願いたい。(肢体不自由・内部障害・知的障害)
- ・「食事に時間がかかる」と飲食店店員に伝えたところ、「混雑時には時間制限を設けている」と告げられた。(肢体不自由・知的障害)
- ・道案内(交通標識等)の漢字にふりがなを振ってほしい。(知的障害)

第6 区の相談体制の整備について

- 相談等を受ける場合は、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとします。実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望まれます。
- 障害者差別解消法は、幅広い分野の行政機関等や民間事業者が対象となるため、それぞれの事業を所管する部署が、区民からの相談に的確に応じられることが大切です。そのため、区では相談窓口を明確化します(50ページ参照)。
 - ・各課の事業・所管する施設に関すること：事業実施担当課、施設管理課
 - ・区職員・教員への訴えに関すること：人事課、指導課
 - ・事業者に関すること：障害福祉課、保健予防課
 - ・個人への訴えに関すること：くらしの相談課、人権・男女共同参画課
- 職員が行った差別に対応するため、総務部人事課に相談窓口を置きます。また、必要に応じ、問題を解決するため下記の所管又は職員と対応を検討するものとします。
 - ・福祉部障害福祉課
 - ・健康部保健予防課
 - ・教育委員会事務局庶務課
 - ・選挙管理委員会事務局
 - ・監査委員会事務局
 - ・区議会事務局
 - ・人事課長が指名する職員
- 民間事業者による差別については、一義的には当該事業者において対応することとなりますが、区市町村における事業所の指導監督権限を有する部署では、事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、区民や事業者からの照会・相談に丁寧に対応するなどの取組を積極的に行うものとします。(指導監督権限を有する業務及び担当部署については、「第7 職員受付マニュアル」※地方公共団体の長が処理する事務を参照)

障害者差別解消法における相談及び紛争の防止等のための体制及びフロー



第7 職員受付マニュアル

1 各庁内の窓口の対応について

各課が担当する事業やイベント、所属職員の対応や管理する事業所や施設等に関して、障害を理由とする差別についての相談があった場合は、各課で内容を聞き取り対応する。

(1) 相談受理課で解決できる案件の場合

- ①各課内容を聞き取りして、その場で解決できる案件の場合は、障害者差別解消法受付票（以下、「受付票」という。）（54ページ参照）を記入し障害福祉課 総合相談（以下、「障害福祉課」とする。）に受付票をメールにて送付する。
（受付票保存先：福祉部＞障害福祉課＞閲覧＞●●●●障害者差別解消法＞●●●●受付票）

(2) その場で解決できない案件の場合

- ①必要に応じて、差別をしたとされる対象者や事業者等に状況を確認する。
- ②相談内容に応じて関係部署等と連携し、合理的配慮について相談受理課内で検討する。
- ③事業者等の改善がなされない場合には、所管省庁や次頁の所管課に相談・対応を依頼する。
- ④相談受理課は、必要に応じて申し出者に電話等にてその結果を報告する。
- ⑤受付票を記入し障害福祉課に受付票をメールにて送付する。

(3) 相談受理課内で協議した結果、対応に困窮した場合や他の事例や他課での対応等について情報が必要な場合は、障害福祉課又は保健予防課に連絡し対応について協議する。

※地方公共団体の長が処理する事務

各事業法において、その事業者に対する監督権限が地方公共団体の長が行うとされているときは、障害者差別解消法においても、主務大臣の監督権限に属する事務について、併せて地方公共団体の長が行うこととされている。

【地方公共団体の長が処理する事務（内閣府が把握している一例）】

対 象 事 業	所 管 課	根 拠 法 令	所管省庁等
介護保険に関する事	介護保険課	介護保険法	厚生労働省
薬局開設、医薬品の販売、高度管理医療機器等の販売の許可、届出に関する事	生活衛生課	医薬品医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	同上
毒物、劇物の販売業及び業務上取扱者の登録、届出に関する事	生活衛生課	毒物及び劇物取締法	厚生労働省
家庭用品の試買調査に関する事	生活衛生課	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律	同上
診療所、施術所、助産所等の許可、届出に関する事	生活衛生課	医療法、柔道整復師法、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律	同上
食品関係の営業に関する事	生活衛生課	食品衛生法	同上
旅館業の営業者に関する事	生活衛生課	旅館業法	同上
興行場の営業者に関する事	生活衛生課	興行場法	同上
公衆浴場の営業者に関する事	生活衛生課	公衆浴場法	同上
理美容所の開設者に関する事	生活衛生課	美容師法 理容師法	同上
クリーニング所の営業者に関する事	生活衛生課	クリーニング業法	同上
化製場等に関する事	生活衛生課	化製場等に関する法律	同上
一般廃棄物処理業者に関する事	清掃リサイクル課	廃棄物の処理及び清掃に関する法律	環境省

対 象 事 業	所 管 課	根 拠 法 令	所管省庁等
指定障害児通所支援事業者等に関する事	障害福祉課	児童福祉法	厚生労働省
指定障害福祉サービス事業者等に関する事	障害福祉課	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	同上
放課後児童健全育成事業者に関する事	児童保育課	児童福祉法	同上
家庭的保育事業等を行う者に関する事	児童保育課	同上	同上
児童福祉施設の設置者に関する事	児童保育課	同上	同上

(4) その他

- ①雇用関係に関する問題については、上野労働基準監督署を紹介する。
- ②区職員についての問題であれば、職員が所属する課が対応し、人事課にもその旨を連絡する。
- ③教職員の問題については、区立校に関しては所属する学校が対応し、台東区教育委員会指導課にもその旨を連絡する。
都立校に関しては所属する学校が対応し、東京都教育委員会にもその旨を連絡する。
- ④近所等個人への問題であれば、くらしの相談課（1F）に連絡し、案内する。
- ⑤上記に該当しない内容の相談は、障害福祉課（相談者が知的・身体障害者の場合）又は保健予防課（相談者が精神障害者・難病患者の場合）を案内する。

2 障害者差別解消法受付票について

障害福祉課において年1回、各課の受付票をまとめ、各課に内容をフィードバックする。

障害者差別解消法受付票

【受付状況】

相談年月日	年 月 日 時 分	応対者：	所属課：
相談者 (通報者)	氏 名		受付方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他 ()
	住所または 所属機関名		電話番号
	本人との 関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族親族 (同居・別居) 続柄： <input type="checkbox"/> 近隣住民・知人 <input type="checkbox"/> 民生・児童委員 <input type="checkbox"/> 相談支援事業所 <input type="checkbox"/> 障害福祉サービス事業所 <input type="checkbox"/> 教育機関 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> 医療機関 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> その他 ()	

【本人の状況】

氏 名		性別		生年月日		年齢	歳
現住所				電話番号			
主障害	身体障害 (<input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 内部) <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 難病 <input type="checkbox"/> その他 ()						
手帳の有無	身体障害者手帳 級	愛の手帳 度	精神障害者保健福祉手帳 級		無		

【加害者状況】

事業所名		住 所	
氏 名			

【本人の主訴】

<input type="checkbox"/> 差別的取扱い	<input type="checkbox"/> 合理的配慮の不提供
---------------------------------	------------------------------------

【処理状況】

--

第8 参考ホームページ

- 障害特性に応じた配慮事項等を知るには、例えば、以下のようなホームページがあります。

【東京都福祉保健局障害者施策推進部】 ハートシティ東京

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/tokyoheart/>

【東京都心身障害者福祉センター】 改訂版「障害のある方への接遇マニュアル」

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/tosho/hakkou/index.html>

【内閣府】 公共サービス窓口における配慮マニュアル - 障害のある方に対する心の身だしなみ

<http://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

この他、内閣府が「合理的配慮サーチ」（合理的配慮等具体例データ集）を構築する予定です。



- 国では、各府省庁ごとに対応要領、対応指針を作成しています。各府省庁の対応要領・対応指針は、こちらの内閣府ホームページから確認できます。

- ・ 対応要領

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioyoryo.html>

- ・ 対応指針

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

- 障害者差別解消法に関する内容等について、詳しくは内閣府のホームページを参照してください。

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

おわりに

- 障害者差別解消法は、障害の有無によって分け隔てられることなく、誰もがお互いの個性と人格を尊重し、理解し合うことによって、共生社会を実現することを目指しています。
- しかし、社会に存在する障害者差別は、障害者差別解消法が成立したことで直ちに解消するものではありません。
- この法律をきちんと理解し、誰もが暮らしやすい社会をつくるための行動が、みなさん一人ひとりに求められています。
- そのためには、障害について理解し、障害のある方と対話し、お互いに考え、障害を理由とする権利侵害が起こらないよう、一人ひとりの取組が重要です。
- 今回、ハンドブックに記載していることは、あくまでも例示であり、記載された事例が全てではありません。
- このハンドブックを活用いただき、どうすればいいのか考え、理解し合う、そんなきっかけにいただければ幸いです。
- 台東区職員が一丸となって、障害を理由とした差別のない社会の実現を目指しましょう。



台東区 障害者差別解消法 対応ハンドブック

【平成28年4月版】

編集：障害福祉課・保健予防課