

奈良県障害のある人もない人も  
ともに暮らしやすい社会づくり条例  
に係るガイドライン

平成28年1月  
奈良県健康福祉部

## 目 次

I	はじめに	1
1	条例の趣旨	1
2	ガイドライン活用にあたっての留意事項	2
3	条例と障害者差別解消法の違い	3
II	不利益な取扱いの禁止	4
1	「合理的な理由」の基本的な考え方	4
2	不利益な取扱いの例（分野別）	5
	①福祉	5
	②不動産の取引	8
	③医療の提供	9
	④教育	11
	⑤労働・雇用	13
	⑥建物等・公共交通機関の利用	15
	⑦情報の提供と意思表示	16
	⑧商品又はサービスの提供	18
	⑨その他	19
III	社会的障壁の除去のための合理的な配慮	20
1	はじめに	20
2	対応の基本	21
3	「合理的な配慮」の基本的な考え方	23
4	「過重な負担」の考え方	24
5	合理的な配慮の例	25
	①視覚障害	26
	②聴覚・言語障害	31
	③盲ろう	36
	④肢体不自由	40
	⑤内部機能障害	44
	⑥重症心身障害	46
	⑦知的障害	50
	⑧発達障害	54
	⑨精神障害	58
	⑩依存症	62
	⑪てんかん	65
	⑫高次脳機能障害	67
	⑬難病	70
	⑭身体障害者補助犬	72
IV	相談体制と助言又はあっせんの仕組み	74

# I はじめに

このガイドラインは、県民及び事業者等のみなさまに「**奈良県障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例**」（以下「条例」という）に関する理解を深め、行動につなげていただくため、とりわけ、不利益な取扱い（条例第8条）、社会的障壁の除去のための合理的な配慮（条例第9条）、相談及び支援（条例第10条）についての基本的な考え方や具体的な事例等をわかりやすく整理したものです。

障害を理由とする差別の事例は、障害や障害のある人に関する理解不足が原因と考えられることが少なくありません。県民及び事業者等のみなさまには、是非、このガイドラインを活用し、障害及び障害のある人に対する関心と理解を深めていただきますようお願いいたします。

## 1 条例の趣旨

障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会の実現は誰もが望んでいるところですが、今なお、障害や障害のある人への理解不足等により、障害のある人が障害を理由として不利益な取扱いを受けたり、生活の様々な場面で暮らしにくさを感じたりしています。

そこで奈良県は、平成27年3月に条例を制定しました（**平成28年4月1日**から施行）。

この条例は、障害を理由とする不利益な取扱いや社会的障壁の除去のための合理的な配慮などの障害を理由とする差別があった場合の相談・支援に加え、障害及び障害のある人に関する理解についての周知啓発等について規定しています。

県民及び事業者等のみなさまが障害のことを理解して、それぞれの立場でできる配慮や工夫をすることにより、差別や障壁が無くなれば、障害のある人だけではなく、全ての人にとって暮らしやすい社会になっていきます。

県民及び事業者等のみなさまには、障害や障害のある人に関する関心と理解を深めていただき、どのようなことに取り組みれば良いのかなど、自己啓発に努めるとともに、県及び市町村が実施する障害を理由とする差別の解消等の施策の推進にご協力いただきますようお願いいたします。

## 2 ガイドライン活用にあたっての留意事項

### (1) 事例の性格

このガイドラインに記載されている事例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。例えば、不利益な取扱いに該当する事例に記載されていなければ差別に該当しないということではありません。また、記載されている事例であっても、障害を理由とする差別に該当するかどうかは、個別の事案ごとに留意する必要があります。

合理的な配慮も、障害特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なることから、多様で個別性の高いものです。ガイドラインでは望ましいと考えられる合理的な配慮の事例を記載していますが、一律に必ず実施することを求めるものではありません。

また、望ましい合理的な配慮として記載されている事例以外にも合理的な配慮に該当する様々な事例があることに留意をお願いします。

### (2) 定期的な見直し

条例施行後における社会情勢の変化や、障害を理由とする不利益な取扱い及び合理的な配慮に関する具体的事例を参考にするとともに、国の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という）」などの動向等を踏まえ、定期的にガイドラインの見直しを行っていきます。

また、ガイドラインにはさまざまな事例を記載していますが、記載されているものはあくまで一例であり、記載されているものが全てではありません。

条例を運用していく上で、実際の相談における対応事例を踏まえた加除修正が考えられるほか、時代の進展に伴って、通常と異なる取扱いをする特別な事情が解消されたり、逆に過度な負担なしに合理的な配慮の提供が可能となったりすること等によって、それまで差別に当たらないとされていたものが差別へと変わっていく可能性があります。

このため、ガイドラインに記載する事例についても、定期的に見直しを行い、より活用しやすいガイドラインとなるよう充実を図っていきます。

### 3 条例と障害者差別解消法の違い

条例と障害者差別解消法では主に以下の点が異なります。

- (1) 障害者差別解消法では、障害を理由とする不利益な取扱いの内容について具体的に定めていません。  
一方、条例では、障害を理由とする不利益な取扱いとなる行為として、障害のある人の生活に関わる8つの分野について例示的に示すとともに、それ以外についても「その他」として包括的に禁止しています。
- (2) 障害者差別解消法では、障害を理由とする差別に関する相談対応及び解決を図ることができるような必要な体制を整備する旨を規定していますが、具体的な内容は定めていません。  
一方、条例では、相談対応及び紛争解決手段として、助言又はあっせん、勧告及び公表について規定しています。
- (3) 障害者差別解消法では対象者を「行政機関等」と「事業者」に限定しています。また、障害を理由とする不利益な取扱いの禁止は、両者ともに法的義務とし、合理的な配慮の提供は、「行政機関等」にのみ法的義務としています。  
一方、条例では対象者を「全ての人」として限定していません。また、障害を理由とする不利益な取扱い及び合理的な配慮の提供も「全ての人」に障害を理由とする差別として禁止しています。

〈参考〉 障害者差別解消法及び条例について

【不利益な取扱い】

障害者差別解消法	
行政機関等	法的義務
民間事業者	

条例	
全ての人	法的義務

【合理的な配慮の提供】

障害者差別解消法	
行政機関等	法的義務
民間事業者	努力義務

条例	
全ての人	法的義務

## Ⅱ 不利益な取扱いの禁止

条例では、障害のある人に対して、合理的な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害のない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止しています。

ただし、障害のある人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、不利益な取扱いではありません。したがって、障害のある人を障害のない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、条例に規定された障害のある人に対する合理的な配慮の提供による障害のない人との異なる取扱いや、合理的な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ことは、不利益な取扱いには当たりません。

このように、不利益な取扱いとは、合理的な理由なく、障害のある人を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害のない人より不利に扱うことです。

### 1 「合理的な理由」の基本的な考え方

不利益な取扱いであるかどうかの判断には、その取扱いを行う合理的な理由の有無が重要となります。

合理的な理由に相当するのは、障害のある人に対して、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、合理的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。

合理的な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障害のある人、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止など）の観点から、具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に検証することが必要となります。

また、合理的な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

なお、「客観的に検証する」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を得られるような「客観性」が必要となります。

## 2 不利益な取扱いの例（分野別）

障害のある人の生活に関わる8つの分野について例示的に示すとともに、8つの分野以外の行為についても包括的に禁止しています。

- ①-1 福祉サービス ①-2 障害福祉サービス ② 不動産の取引  
③ 医療 ④ 教育 ⑤ 労働・雇用 ⑥ 建物等・公共交通機関の利用  
⑦ 情報の提供と意思表示 ⑧ 商品又はサービスの提供 ⑨ その他

### ①-1 福祉（福祉サービス）

#### ◎ 障害のある人に社会福祉法に規定する福祉サービスを提供する場合

- ・ 障害を理由として、福祉サービスの提供を拒んだり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。

※ 障害のある人の生命や身体のプロテクトのためやむを得ないと認められる場合などの合理的な理由がある場合を除く。

#### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

##### ○ 保育園への入園

- ・ 「障害のある子どもを保育園に入れたい」との申請に対して、入園を拒否すること。
- ・ 保育園で、障害のある子どもの担任がいるにもかかわらず、校外学習に参加させないこと。
- ・ 「障害のある子どもの母親は働かずに子どもの面倒を見るべき」として、障害のある子どもの保育園への入園を拒むこと。
- ・ 親に障害があることを理由に、子どもの保育園の入園を認めないこと。

## ○ 保育の提供

- 人的体制及び設備体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、保育の提供を拒否することや、正当な理由のない条件を付すこと。
- 障害を理由に、保育の提供に当たって、仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めたりするなど、他の利用者と異なる手順を課すこと。

## ○ 福祉サービスの提供

- 人的体制及び設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、「重度の障害に伴う発作の可能性がある」として、障害のある人のショートステイの利用を拒むこと。
- 障害のある人本人の意見を聞かず、相談支援専門員が家族のみと相談してサービス等利用計画を作成すること。
- 障害を理由に、施設内での行事や娯楽への参加を制限すること。

## ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 障害のある子どもに対する保育の提供に当たり、保護者の同意の上、個別の保育計画を編成する場合
- 事業所の利用定員を超過するなど、サービスの提供に関する国の事業運営基準を遵守するため、利用申込みを断る場合
- 福祉サービスを提供中に障害のある人の体調が悪化し、医療機関に受診させるために、サービスの提供を中止する場合



## ①-2 福祉（障害福祉サービス）

### ◎ 障害のある人に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（以下「障害者総合支援法」という）に規定する障害福祉サービスを提供する場合

- ・ 障害を理由として、障害のある人の意に反して障害者支援施設などへの入所及び入居を強制すること。  
※ 障害者総合支援法に規定する相談支援が行われた場合などの合理的な理由がある場合を除く。

### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

- 障害のある人本人の意思を確認せず、家族又は行政のみと相談して施設入所を決めること。

### ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 重度障害により障害のある人本人の意思が確認できない場合、又は家族等本人の代わりに意思の表明をすることができる者がいない場合において、地域の支援体制等を踏まえ、本人にとっての最善の選択として入所する場合（ただし、できる限り障害のある人本人の意思を確認する努力をすることが望まれます）

## ② 不動産の取引

### ◎ 不動産の取引を行う場合

- ・ 障害のある人や障害のある人と同居する者に対して、障害を理由として、不動産の売却や賃貸、賃借権の譲渡、賃借物の転貸を拒んだり、制限したり、条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。

※ 建物の構造上やむを得ないと認められる場合などの合理的な理由がある場合を除く。

### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

- ・ 精神障害のある人が、父親の死後もそのまま賃貸マンションに住んでいたが、一方的に「出て行って欲しい」と言われ、出て行かざるを得なくなったこと。
- ・ 知的障害のある人に付き添って不動産会社に行ったとき、最初は丁寧だったのに、障害があることがわかると、「障害のある人が入れる物件はありません」と断われたこと。
- ・ 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、賃貸借契約を一律に断ること。
- ・ 入居のための審査で精神障害を理由に入居を拒否したり、保証人の数を増やしたり、特別な保証人（障害者団体等）を求めたりすること。
- ・ 筆談によるコミュニケーションがとれるにもかかわらず、「契約手続きができない」として、売買等の契約を拒否すること。

### ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- アパートの構造上、車いすでは中に入ることができないため、賃貸契約の申込みに応じられなかった場合（ただし、原状回復義務を前提に建物の改修について承認することができないか検討することなどが望まれます）
- 建物の構造上、エレベーター等の設置が困難なため、車いす利用者の賃貸物件を1階の部屋に限定せざるを得なかった場合（ただし、原状回復義務を前提に建物の改修について承認することができないか検討することなどが望まれます）

### ③医療の提供

#### ◎ 障害のある人に医療を提供する場合

- ・ 障害を理由として、医療の提供を拒んだり、制限したり、条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。  
※ 障害のある人の生命や身体の保護のためやむを得ないと認められる場合などの合理的な理由がある場合を除く。
- ・ 障害を理由として、障害のある人が希望しない長期間の入院による医療を受けることを強制したり、隔離すること。  
※ 法令に特別の定めがある場合を除く。

#### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

##### ○ 医療の提供

- ・ 精神障害や知的障害のある人が入院するときに「個室に入ること」、「24時間付き添うこと」を求めること。
- ・ 知的障害のある人がパニックを起こしてしまったため、次回以降の診療を断ること。
- ・ 視覚障害のある人が病院に来る際に付き添いを求めること。
- ・ 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診療を断ること。
- ・ 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。
- ・ 診察などを後回しにしたり、サービス提供時間を変更又は限定すること。
- ・ 医療の提供に際して、必要な情報提供を行わないこと。
- ・ 保護者や支援者、介助者の同伴を診察、治療、調剤等の条件とすること。

- ・ 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。
- ・ 障害のある人本人でなく、支援者や介助者のみに話しかけること。

## ○ 医療の強制

- ・ 入院治療の必要性が低く、精神障害のある人が退院を希望しているのに、強制的に任意入院を継続すること。

### ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 治療上の必要性から専門的医療機関等へ紹介する場合（ただし、その必要性を十分に説明する必要はあります）
- 歯の治療の際、障害のある人がパニックを起こしてしまい、治療を継続すると口腔内を傷つけてしまうおそれがあるため、診療を中断せざるを得なかった場合
- 人命救助のための救急医療（交通事故等に伴い重篤な状態にある患者など）の提供を最優先するため、障害のある人への診療順を変更せざるを得なかった場合

## ④ 教育

### ◎ 障害のある人に教育を行う場合

- 障害のある人の年齢及び能力に応じ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導や支援を講じないこと。
- 障害のある人やその保護者への意見聴取や必要な説明を行わないで、又はこれらの者の意見を十分に尊重せずに、就学すべき学校を決定すること。

### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

- 障害を理由に、学校で希望するクラブ活動等や学校行事への参加を制限すること。
- 障害のある児童や生徒について、そ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、遠足、水泳授業、校外学習、地域行事等への参加を一律に認めないこと。
- 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、教育の提供を拒否することや、正当な理由のない条件を付すこと。
- 代替案を提示したり障害のある児童や生徒及びその保護者に十分な説明をせず、障害を理由に、遠足や修学旅行等で一部待機や別コースを強いること。
- 教育委員会の一方的判断で就学先を決めたり、保護者の付き添いや介助を入学の条件に付したりすること。
- 障害の状態や特性による困難から必要となる配慮を、通常の学習場面では行っているにもかかわらず、入学試験やその他の試験においては講じないこと。

## ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 本人の意向を十分に確認した上で、保護者が話し合いを拒否し、その意向が十分に把握できないままに、やむを得ずに就学先の判断を行う場合（ただし、保護者が日中は仕事で対応できない場合は、夜間に話し合いの機会を設ける等の柔軟な対応を行うことが望まれます）
- 障害のある児童や生徒及びその保護者の意見を可能な限り尊重して対応したものの、一部の内容についてその意向が反映できなかった場合（ただし、対応日時、内容等を記録し、その過程が説明できるような状態にしておくことが望まれます）
- 心臓に障害のある児童や生徒が学校登山への参加を希望したが、医師の意見を聞いた上で登山は困難と判断し、不参加とせざるを得なかった場合
- 障害のある児童や生徒に対する教育の提供に当たり、児童や生徒及びその保護者の同意の上、特別あるいは個別の教育課程を編成する場合
- 教育委員会や学校等が把握する情報を提供しても、障害のある児童や生徒の保護者から「必要な情報提供をしていない」と指摘される場合（ただし、その他には必要な提供資料がないことを十分説明する必要があります）

## ⑤労働・雇用

### ◎ 労働者の募集や採用を行う場合

- ・ 障害を理由として、募集もしくは採用を行わなかったり、制限したり、条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。

### ◎ 障害のある人を雇用する場合

- ・ 障害を理由として、賃金、労働時間その他の労働条件、昇進、降格、配置転換、研修もしくは福利厚生について不利益な取扱いをし、又は解雇すること。

## ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

### ○ 募集・採用

- ・ 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ること。
- ・ 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。

### ○ 賃金

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害のある人だからという理由で、障害のある人に対してのみ賞与を支給しないこと。

### ○ 昇進

- ・ 障害があることを理由に、正当な評価をせず昇進させないこと。

### ○ 降格

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害があることを理由に、障害のある人に対してのみ降格の対象とすること。

## ○ 配置転換

- ・ 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、配置転換等の検討や対応をせずに退職を勧奨すること。

## ○ 解雇

- ・ 労働能力等に基づくことなく、単に障害があることを理由に、解雇の対象とすること。

### ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 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、採用を断らざるを得なかった場合
- 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場合
- 労働者の採用選考に当たり、障害のある人への可能な配慮を行うことも検討し、適性や能力を公平に比較した結果、障害のある人の採用を断らざるを得なかった場合
- 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場合



## ⑥建物等・公共交通機関の利用

### ◎ 障害のある人が多数の者が利用する建物などの施設や公共交通機関を利用する場合

- ・ 障害を理由として、建物その他の施設や公共交通機関の利用を拒んだり、制限したり、条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。

※ 建物などの施設や公共交通機関の車両などの構造上やむを得ないと認められる場合、障害のある人の生命や身体の保護のためやむを得ないと認められる場合などの合理的な理由がある場合を除く。

### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

- 車いすであることを理由に、タクシーの乗車を拒否すること。
- 構造上車いすで入場できる施設にもかかわらず、「対応できない」という理由で、事情の説明もせず、入場を一方向的に断ること。
- 施設への入場や宿泊の申込みにおいて、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、入場や申込みを一律に断ること。

### ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 障害者割引運賃を適用するために障害者手帳の提示を求める場合
- 施設の構造を変更すると代替不可能な文化的な価値を損ねてしまう等の理由により、段差解消やエレベーターの設置等ができないため、車いすでの入場を制限せざるを得なかった場合（ただし、入場希望者の意向を確認して可能な範囲での入場は認めるなどの配慮が望まれます）

## ⑦情報の提供と意思表示

### ◎ 障害のある人から情報の提供を求められた場合

- ・ 障害を理由として、情報の提供を拒んだり、制限したり、条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。  
※ その情報を提供することにより他の者の権利利益を侵害するおそれがあると認められる場合などの合理的な理由がある場合を除く。

### ◎ 障害のある人が意思を表示する場合

- ・ 障害を理由として、意思の表示を受けることを拒んだり、制限したり、条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。  
※ 障害のある人が選択した意思表示の方法では障害のある人の表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合などの合理的な理由がある場合を除く。

### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

- 「障害のある人にはわからないだろう」と判断して情報提供をしないこと。
- 聴覚障害のある人が筆談での情報提供を申し出たときに、手話通訳者の付き添いを要求すること。
- 聴覚障害のある人が手話によりコミュニケーションを行うため、通訳や介助者の同席を求めたが、それを断ること。
- 障害のある人が意思表示をするときに、メールなど特定の媒体（手段）しか認めず、ファックスなどの代替手段を認めないこと。
- 視覚障害のある人が予防接種の「説明を聞いた」というサインができないため、代筆を依頼してきたが、代筆を認めないこと。

## ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 障害のある人が電話で意思表示をしようとする際に、電話では十分にその内容を汲み取ることができないため、代替手段としてその人が可能な方法（FAXやメールなど）で意思表示を求める場合
- 障害のある人の求める情報の内容が第三者のプライバシーを侵害する個人情報に該当するため、情報の提供に応じなかった場合

## ⑧商品又はサービスの提供

### ◎ 障害のある人に商品を販売したり、サービスを提供する場合

- ・ 障害を理由として、商品の販売やサービスの提供を拒んだり、制限したり、条件を付けるなど不利益な取扱いをすること。

※ その障害の特性により他の者に提供するサービスの質が著しく損なわれるおそれがあると認められる場合などの合理的な理由がある場合を除く。

### ★ 不利益な取扱いに該当する可能性がある主な事例

- 絵画教室に見学に来た聴覚障害のある子どもに対して、障害があるという理由だけで、本人の話も聞かず、見学もさせないこと。
- 障害があるという理由だけで、子どもの様子なども見ずに、「無理です」とサービスを断ること。
- 「盲導犬です」と説明されても、「飲食店だから動物は困る」と入店を断ること。
- 障害のある人がスポーツクラブに入会しようとする際、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、事情説明もせず、入会を一律に断ること。
- 旅行ツアーの申込みにおいて、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、事情説明もせず、付き添いを一律に求めること。
- 施設の構造上問題がないにもかかわらず、車いすを使用しているとの理由だけで、事情説明もせず、入場を断ること。
- 遊戯施設において、保護者がいるにもかかわらず、聴覚障害のある子どもに対して、「聞こえない」、「危ない」等を理由にアトラクションへの乗車を拒否すること。
- 対応を後回しにしたり、サービスの提供時間を限定すること。

## ★ 合理的な理由があると考えられる事例

- 登山ツアーの参加に当たって、参加に支障がない旨の診断書等の提出を求める場合（ただし、障害を理由に一律に制限しているかのように受け取られないよう対応することが望まれます）
- 映画館、劇場、コンサートホール等において、障害の特性により大声をあげてしまう人の入場を断らざるを得なかった場合（ただし、他の利用者の受忍限度を超えるものであり、明らかにサービスの提供に支障を招く状況であることを、具体的に説明する必要があります）
- 障害のある人が遊園地の遊具に乗車中に体調が急変し、サービスの提供を中止せざるを得なかった場合
- 障害のある人がスポーツクラブに入会しようとする際、事業者側が障害のある人本人の障害の状態を確認し、できる範囲の配慮の内容を示したが、障害のある人の求める配慮の内容に到らず、入会を断らざるを得なかった場合

## ⑨その他

①～⑧以外の分野を包括的に禁止しています。

### Ⅲ 社会的障壁の除去のための合理的な配慮

社会には、障害のある人にとって毎日の生活を送る上で支障となる社会的障壁があります。今は社会的障壁を感じない人も、歳をとったり、病気や事故により、いろいろな社会的障壁を感じる場合があります。

誰もが障害のことを知って、それぞれの立場でできる配慮や工夫をすることにより、社会的障壁がなくなっていけば、障害のある人だけでなく、全ての人にとって暮らしやすい社会になっていきます。

#### 1 はじめに

##### ① 障害は誰にでも生じ得るものです

- ・ 病気や事故はいつ起こるかわかりません。
- ・ 同様に、障害はいつでも誰にでも生じ得るものです。

##### ② 障害は多種多様で同じ障害でも一律ではありません

- ・ 障害の種類も程度もさまざまであり、同じ障害でも、その症状は一律ではありません。
- ・ また、複数の障害を併せ持つ場合もあります。

##### ③ 外見でわかるものだけでなく、外見ではわからない障害のため、理解されず苦しんでいる人もおられます

- ・ 障害は多種多様であり、外見だけでは障害があることがわからないこともあるため、周囲に理解されず、苦しんでいる方もおられます。

##### ④ 周囲の理解や配慮があれば、活躍できることがたくさんあります

- ・ 目が悪くなれば眼鏡をかけるように、不自由さを補う道具や援助があれば活躍できることはたくさんあります。
- ・ 障害の種類や程度は人それぞれに違いますが、少しの介助があれば、地域の中で日常生活を営み、障害のない人と同じ職場で働いている方や、趣味やスポーツなどで活躍している方もたくさんおられます。

## ⑤ 「自分だったらどう対応するか」を考えてみましょう

- ここに記載されている事例とそれに対応する配慮の内容については、あくまで一例です。
- 大切なのは障害のある人を理解しようとする姿勢です。

## 2 対応の基本

### ① 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- 相手の立場に立って、「ていねいに」分かりやすい対応を心がけることが大切です。
- 障害のある本人に直接対応するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、対応に行き詰ったときに助言を求めるようにします。
- 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて介助の人の意見も聞くようにします。
- 障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしないようにします。
- 差別的な言動はもとより、不快に感じられる言動や子ども扱いした言動は行わないようにします。
- 障害があるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。

### ② 障害の有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけま

#### す

- 窓口を訪れる人の障害の有無や種類はわからないため、常に訪れる人の中に障害のある人も含まれていることを念頭に置いて、困っているような状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- 障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。

### **③ コミュニケーションを大切にします**

- コミュニケーション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せず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、理解しようとする対応することが大切です。

### **④ 柔軟な対応を心がけます**

- 相手の話をよく聞き、「たらい回し」にならないようにします。
- 対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めましょう。
- 車いす使用の人を案内中に通路上に数段の段差があった場合など、想定していないことが起きても、あわてず落ち着いて回避方法を考えましょう。



### 3 「合理的な配慮」の基本的な考え方

「合理的な配慮の不提供」とは、障害のある人から、障害のある人にとって障壁となっているもの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のに、障壁を取り除くことについて必要かつ合理的な配慮をしない行為をいいます。

合理的な配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障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、様々な要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟な対応がなされるものです。

さらに、合理的な配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得ます。また、合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

意思の表明にあたっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）だけでなく、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、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳等を介するものを含む。）により行われます。

また、障害の特性などから障害のある人本人が自ら意思表示することが困難な場合には、障害のある人の家族、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意思の表明を行うことができます。

なお、意思の表明が困難な障害のある人が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていないなど、意思の表明がない場合であっても、必要とされている配慮が明らかでない場合には、当該障害のある人に対して適切と思われる配慮を提供するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望まれます。

## 4 「過重な負担」の基本的な考え方

条例は、社会的障壁をなくしていくための合理的な配慮について、その実施に伴う負担が重すぎることにならない範囲で、提供することを求めています。

障害のある人から合理的な配慮の提供を求められた場合には、その配慮の内容が「過重な負担」を及ぼすことになるかどうかを個別の事案ごとに、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・客観的に検証することが必要となります。

合理的な配慮を求められた方は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。

「過重な負担」を考える際の要素としては、例えば、以下の要素が考えられます。このような要素等を総合的に勘案しながら、「過重な負担」を及ぼすことになるかどうかを個別に考えていくこととなります。

### 【「過重な負担」を考える際の要素】

#### ○ 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）

- ・ その配慮を提供することによるサービス提供への影響、その他事業への影響の程度

#### ○ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

- ・ 事業所等の立地状況や施設の所有形態等の制約にも応じた、その配慮を提供するための機器や技術、人材の確保、施設の整備等の実現可能性の程度

#### ○ 費用・負担の程度

- ・ その配慮を提供することによる費用・負担の程度
- ※ なお、複数の障害のある人から合理的配慮に関する要望があった場合は、それらの複数の障害のある人に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。

#### ○ 事務・事業規模

- ・ 事業所等の規模に応じた負担の程度

#### ○ 財政・財務状況

- ・ 事業所等の財務状況に応じた負担の程度

## 5 合理的な配慮の例

合理的な配慮は、障害のある人一人ひとりの障害の状態に応じて、また、事業者等の負担の程度、規模、財政状況などに応じて提供されるものであり、多様かつ個別性が高いものです。

また、記載している内容が全ての障害のある人に当てはまるわけではありません。

障害のある人一人ひとりについての理解は、障害の有無にかかわらず、お互いに一人の人間として尊重し合う中で育まれるものと考えます。

※ 記載している事例はあくまでも例示であり、全ての県民及び事業者等のみなさまが一律に必ず実施すべきものではありません。

※ 障害のある人からの意思の表明のないものについても、望ましいと思われる配慮を事例として記載しています。

# 1 視覚障害

## (1) 視覚障害とは

何らかの原因により視機能に障害があることにより、全く見えない場合と見えづらい場合とがあります。

見えづらい場合には、次のような症状があります。

- ・ 細部がよくわからない
- ・ 光がまぶしい
- ・ 暗いところで見えにくい
- ・ 見える範囲が狭い、特定の色がわかりにくい

## (2) こんなことに困っています

### ① 一人で移動することが困難です

- ・ 慣れていない場所では、一人で移動することが困難です。

### ② 耳からの情報をたよりにしています

- ・ 目から情報を得にくいため、音声や手で触れることなどにより情報を得ています。また、視覚障害のある方すべてが点字を読めるとは限りません。

### ③ 自分がどこにいるのか、側に誰がいるのか、説明があるとわかりやすいです

### ④ 人の視線や表情が理解できず、コミュニケーションに苦労します

### ⑤ 文字の読み書きが困難です。また、タッチパネル式の機械はうまく操作できません

### ⑥ 「見えないからできない」のではなく、「見えなくても教えてもらえばできる」ことが多くあります

### ⑦ 点字ブロックの上に、物や自転車などが置かれていると困ります

### **(3) こんな配慮をお願いします**

#### **① 困っていそうなときは、声をかけましょう**

- 白杖使用者を見かけたとき、困っているように見えたら声をかけましょう。視覚障害のある人は、周りの状況がわからないため、会話が始められないことがあります。
- また知っている相手でも声だけではわからないことがあります。

#### **② 突然体に触れず、前方から声をかけましょう**

- 突然触れられると驚かれます。声をかけるときは、できるだけ前方から話しかけましょう。また、点字や音声による情報をできるだけ増やしましょう。

#### **③ 指示語を使わないでください**

- 「こちら、あちら、これ、それ」などの指示語や、「赤い看板」など視覚情報を表す言葉では、「どこ」か「何」が分かりません。「30センチ右」「時計で3時方向」など具体的に説明しましょう。場合によっては、手で触れながら説明しましょう。
- 方向や位置を説明するときは、視覚障害のある人の向きを中心にしましょう。向かい合っていると説明者とは左右が反対になります。

#### **④ その人の「目」になる気持ちが大切です**

- まず、どのような配慮が必要かを尋ねましょう。例えば、誘導の受け方は人によって違います。決めつけた対応をするのではなく、まず障害のある人本人の意向を確認することが望まれます。  
また、短い距離でも腕や白杖をつかんだり、肩や背中を押さないでください。動きを拘束されると安心して歩くことや杖などで前方を確認することができなくなります。
- なお、誘導する人が半歩先に立ち、肩やひじにつかまってもらうことが基本です。

#### **⑤ 盲導犬に触ったり、声をかけたりしないようにしましょう**

- 盲導犬は視覚障害のある人の生活を支えるために特別な訓練を受けています。盲導犬を見かけたときは、仕事中だということを忘れず、邪魔にならないよう温かく見守ってください。

#### **(4) 配慮の主な例**

合理的配慮の提供は、障害のある人からの申し出を受けて行うものではありませんが、視覚障害のある人は、困っていても自ら配慮等を求めることが難しいことがあります。

視覚障害のある人が困っているのを見かけたときは、まず、声をかけ、そして、何らかの配慮等が必要かどうかを確認することが望まれます。

#### **サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮**

- 書類などを手渡すだけでなく、読み上げること。
- レストラン等において、店員がメニュー説明を行って注文を受けること。
- 自筆のサイン等が困難な場合に、障害のある人本人の意向を確認して代筆をすること。
- 窓口などに拡大鏡、老眼鏡を配置すること。
- 点字、拡大文字、音声等により建物内を案内すること。
- 商品代金のおつりを渡す際などに、紙幣や硬貨の種別を声に出して確認しながら手渡すこと。
- 商品を選ぶときなどに、言葉だけの説明でなく、触れられるものには触ってもらうこと。
- 対応中に席をはずすときや戻ってきたときには、一声かけること。
- トイレの入口ではなく、奥の個室まで案内すること。
- 順番を待つ必要があるときには、おおよその待ち時間を伝えてから、いす等に案内すること。

## **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 募集内容について、点字等で提供すること。
- 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こと。
- 拡大文字、音声ソフト等の活用により業務が遂行できるようにすること。
- 職場内の机の配置や危険箇所を事前に確認すること。
- 移動の支障となる物を通路に置かない、机の配置や打ち合せ場所を工夫するなどにより職場内での移動の負担を軽減すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 職場会議、ミーティング、研修などの時は、点字資料を準備すること。

## **学校での配慮**

- 障害特性に応じた教材・教具（点字、音声、拡大文字、拡大読書器、音声読み上げ器、近用ルーペなど）を用意すること。
- 「物が落ちた」「体があたった」などの状況を知らせることにより、適切なコミュニケーションがとれるようにすること。
- 視覚障害のある児童や生徒が移動したり使用する空間に不要な物を置いたり、知らせることなく物の配置を変えたりしないこと。
- 非常口に緊急音声付きの点滅灯を設置すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の児童や生徒に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
- 遠かったり大きかったりして、触れられないものなどの気付きにくい事柄や理解しにくい事柄の状況等を丁寧に説明すること。
- 学習の予定を事前に知らせ、学習の過程や状況をその都度説明すること。

- 障害のある児童や生徒特有の見えにくさや使用する視覚補助具・教材について、周囲の児童や生徒、教職員、保護者への理解啓発に努めること。
- 災害時等の対応について、障害のある児童や生徒の状態を考慮し、危機の予測、避難方法、災害時の人的体制等、災害時マニュアルを整備すること。

### **住宅の賃貸などでの配慮**

- 契約に当たり、障害のある人にとって信頼できる第三者が立ち会うことを認めること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の入居者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
- 居住スペースや共用スペース内の危険箇所等を事前に確認すること。



## 2 聴覚・言語障害

### (1) 聴覚・言語障害とは

聴覚障害には、まったく聞こえない「ろう」と聞こえにくい「難聴」（話し言葉が聞きとりにくい、小さい音が聞こえない等）があります。

また、先天性のものと、事故や病気で途中から聞こえなくなる中途失聴があります。

言語障害には、言葉の理解や適切な表現が困難な「言語機能の障害」（失語症、言語発達障害など）と、言葉の理解には支障はなく発声だけが困難な「音声機能の障害」（吃音症、構音障害、言語発声機能喪失など）があります。

また、聴覚障害と言語障害が重複することもあります。

### (2) こんなことに困っています

#### ① 周囲に気づいてもらえないことがあります

- ・ 聴覚障害は外見からはわかりにくい障害です。補聴器をつけているか、手話でコミュニケーションしている様子などを見て、初めてその人が聴覚障害のある人であることがわかります。特に聴覚障害のある人及び言語障害のある人の場合は、「挨拶をしたのに無視された」などと誤解をされることがあります。

失聴した年齢、時期、障害程度などによって聞こえ方はさまざまです。

#### ② 音によって周囲の状況を判断することができません

- ・ 放送（緊急放送含む）や呼びかけ、火災非常放送、自転車のベルなどが鳴っても聞こえません。また、音による状況判断ができない場合があるため、危険な目にあうことがあります。

#### ③ コミュニケーション方法はさまざまです

- ・ 聴覚障害のある方とのコミュニケーション方法は、「手話」「要約筆記」「筆談」「口話」などその方なりの方法があります。また、発声が困難な音声機能の障害のみの場合でも、言葉の理解や聴力にも障害があると誤解されることがあります。

#### **④ 会話が困難なため、音声だけの会話では、情報を得られないことがあります**

- ・ 「聞こえないため、情報を得ることができない」ことも多くあります。

#### **⑤ 音声による会話が困難な場合は、伝えたいことが伝わらない不便さがあります**

- ・ 特に言語障害のある場合は、知りたいことを質問できない不便さが理解されず、日常生活にさほど不自由していないと誤解されることがあります。

### **(3) こんな配慮をお願いします**

#### **① コミュニケーション方法を確認しましょう**

- ・ 会話の方法が適切でないと話が伝えることができない場合があります。その方の会話方法を確認し、手話や文字表示、手話通訳者や要約筆記者の配置など、目でわかる情報の提示や、コミュニケーションを取る配慮をしましょう。
- ・ また、連絡手段として、ファックス（FAX）や電子メールを活用することも必要です。障害のある方も聞き取る努力をしています。伝わりにくい場合であっても、あきらめず、伝える努力をしましょう。

○手 話：多くの聴覚障害のある人が日常的に使用しているコミュニケーションの方法で、手指の表現、身体の動作、表情を総合して構成される視覚言語です。

○口 話：相手の口の動きを読み取る方法です。少しゆっくりはっきりと口を動かして話すようにしましょう。

○筆 談：口で話す代わりに、互いに文字を書き、意思を伝えあいます。もっとも手軽な手段です。

○代用発声：発声機能を喪失した音声機能障害の人は声帯の代わりに食道部を振動させて声にしたり（食道発声）、電動式人工喉頭を首に当てて声にしています。聞き取りにくい場合は、筆談を併用することもあります。

#### **② 音声以外の情報伝達方法を活用しましょう**

- ・ メール、ファックス、掲示板、パネル等視覚を通じた伝達方法を活用しましょう。また、イベント等を開催する際は、手話通訳と要約筆記を活用しましょう。

### **③ 聞き取りにくい場合は確認しましょう**

- ・ 特に言語障害のある方への対応は、一つ一つの言葉を聞き分けることが大切です。わかったふりをせず、きちんと内容を確認しましょう。

### **④ 補聴器を使用している人に話しかける際は、近づいて普通の大きさの声で話しましょう**

- ・ 補聴器装用者が最も困難なことは「言葉」の聞き取りです。十分に調整された補聴器でも話し手の声が聞き取れる距離は静かな所でも5メートルが限界と言われています。また、必要以上に大きな声で話しかけられると、ことばが響いて聞き取りにくくなります。

### **⑤ 大事な内容を伝える際、内容をメモ用紙等を書いて渡したり、復唱してもらいましょう**

- ・ 補聴器をつけていても聞き違いはよくあることです。きちんと伝わっているかどうか、確認することが望まれます。

### **⑥ 音声で会話する際に、顔の見える位置で、ことばのまとまりで区切るなどゆっくり話しましょう**

- ・ 口元の形や表情は、ことばを聞き取るための大切な情報になります。口の動きがわかる距離からお話してください。また、マスクや顔を隠すものははずしてください。
- ・ 性能の良い補聴器をつけていても、早口は聞き取りにくいものです。ゆっくりはっきり話してください。
- ・ 後ろから話しかけられたり、急に話しかけられると気づかなかったり、ことばが届かないことがあります。話しかける際、まず聞き手の注意を話し手に向けるようにしてください。そして向き合ってお話してください。

### **⑦ 手話通訳者や要約筆記者がいても、聴覚障害のある人本人に話しかけましょう**

- ・ 主体は障害のある人本人です。本人に話しかけてください。

### **⑧ 筆談をする場合は、短い文で簡潔に書くこと。また、図や記号を用いて表現を明確にしましょう**

- ・ 長い文は前後の関係などが複雑になり、理解しにくくなります。また、視覚的に図式化された表現のほうが、必要な情報が伝わりやすい場合もあります。

## **（４）配慮の主な例**

### **サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮**

- 窓口に筆談をするための筆記用具やメモ用紙、筆談ボードなどを用意すること。
- わかりやすい案内サインなど、音声での会話ができない人でも目的の場所を見つけやすくなるよう工夫すること。
- 呼び出しの音声が届かない人に待ってもらう際、どのような方法で順番を知らせるか、あらかじめ説明すること。
- 店のカードや診察券などに、できるだけファックス番号、メールアドレスをのせること。
- 複数の人で話すときに、できるだけ一人ずつ発言すること。
- 書類の記入方法について、記入例も含めて大きくわかりやすく表示すること。
- 商品の金額を伝える際、メモや電卓などで示して伝えること。
- 診察を受ける際、手話通訳者や要約筆記者などの同席を認めること。
- 講習会やイベントなどに、必要に応じて手話通訳者や要約筆記者などを配置すること。
- カルテや診療券に聴覚障害者であることがわかるように記入しておくこと。
- 職場会議、ミーティング、研修などの時は、手話通訳者と要約筆記者等を配置すること。

### **駅や車内での配慮**

- 電車やバスの発着、遅れ、緊急情報などをアナウンスするだけでなく、張り紙や電光掲示板などで知らせること。

### **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めたり、面接を手話通訳や要約筆記等で行うこと。

- 業務指示や連絡に際して、筆談やメール等を利用すること。
- 職場での危険箇所や危険の発生等を視覚で確認できるようにすること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 職場会議、ミーティング、研修などの時は、手話通訳者と要約筆記者等を配置すること。

### **学校での配慮**

- 授業において、わかりやすい板書、教科書の音読箇所の位置の明示、また、機器の活用などにより、音声情報と同等の視覚的な情報の提供を行うこと。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の児童や生徒に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
- 相手や状況に応じた適切なコミュニケーション手段（身振り、簡単な手話等）を活用すること。
- 球技運動等の運動競技において、音による合図を視覚的に表示すること。
- 使用する補聴器等や、多様なコミュニケーション手段について、周囲の児童や生徒、教職員、保護者への理解啓発に努めること。
- 放送による避難指示を聞き取ることができない児童や生徒に対し、緊急時の安全確保と避難誘導等を迅速に行うための校内体制を整備すること。

### **住宅の賃貸などでの配慮**

- 契約時の重要事項などを手話通訳者、要約筆記者等の活用により丁寧にわかりやすく説明すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の入居者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
- 座席の位置や話者の音声調整をすること。

## 3 盲ろう

### (1) 盲ろうとは

視覚と聴覚の両方に障害があることを「盲ろう」といいます。

盲ろうは、大きく分けて、次の4つのタイプがあります。

- 全盲ろう：全く見えず、全く聞こえない状態
- 全盲難聴：全く見えず、少し聞こえる状態
- 弱視ろう：少し見えて、全く聞こえない状態
- 弱視難聴：少し見えて、少し聞こえる状態

また、「盲ろう」になる経緯も様々で、大きく次の4つに分けられます。

- 盲ベース盲ろう：視覚障害があり、のちに聴覚障害を発症したもの
- ろうベース盲ろう：聴覚障害があり、のちに視覚障害を発症したもの
- 先天性盲ろう：先天的に、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症したものの。他の障害を併せ持つ場合が多い
- 成人期盲ろう：成人期以後に視覚と聴覚の障害を発症したもの

### (2) こんなことに困っています

情報入手・コミュニケーション・移動などの様々な場面で大きな困難が生じます。自分の力だけで、情報を得たり、人と会話したり、外出・移動することが困難です。このため社会から孤立してしまうこともあります。

社会参加をするためには、情報入手・コミュニケーションの支援や移動の介助が不可欠です。そうした支援を受けて社会で活躍している人もたくさんおられます。

生活環境や視覚障害と聴覚障害の程度、またその障害の発症時期により、コミュニケーションの方法が一人ひとり異なります。

家族や周りの支援者が、手のひらに文字を書いたり、触手話や指点字など、それぞれにあったコミュニケーション方法を生み出す努力と工夫をしています。

### 様々なコミュニケーション方法の一部を紹介します

- 手書き文字  
手のひらに指先等で文字を書き伝えます。
- 触手話  
相手の行う手話に触れて、手話の形で読み取ります。
- 指点字  
点字タイプライターのキーの代わりに、盲ろう者の指を直接たたいて点字を表します。左右の人差指から薬指の6本の指を点字の6点に見立てます。
- 文字筆記  
視覚の活用が可能な方に対して紙やパソコンに文字を筆記して伝えます。文字の大きさ・間隔・線の太さなど見え方に合わせた配慮が必要です。
- 音声  
聴覚の活用が可能な方に対して耳元や補聴器のマイクなどに向かって話します。声の大きさ・抑揚・速さ・音の高さなど、聞こえ方に合わせた配慮が必要です。

### (3) こんな配慮をお願いします

#### ① できるだけ盲ろう者本人に話してください

全盲ろう者は深い海にいるような感覚で全く聞こえず見えません。一人で外出することが困難のため、通訳・介助員と同伴しています。

通訳・介助員ではなく、できるだけ盲ろう者本人に話してください。

#### ② まず、話しかけてみましょう

まず、肩にそっと手を触れて話しかけてみましょう

相手が気づいてくれたら、やさしく手を取って、手のひらに文字を書いてみましょう。この方法でコミュニケーションを取ることができる人もいます。

このように、いろいろ試行してその人にあったコミュニケーション方法を見つけましょう。

### **③ 周りの状況を説明することも大切です**

盲ろう者は、お互いの会話の内容だけでなく、周りの状況も分かりません。他の人の発言や、「道沿いに赤い花が咲いている」などのその場の状況を知らせることも大切です。

### **④ 通訳・介助員が通訳しやすいような環境を作りましょう**

通訳・介助員は盲ろう者にとって目と耳の代わりであり、重要な情報提供者でもあります。きちんと情報が伝わらないと、誤解を与えることになってしまいます。

通訳・介助員を介して話ができるような環境を作ることが大切です。

### **⑤ 盲ろう者には様々な人がいることを理解してください**

誰でも全く聞こえず見えないわけではありません。聞こえないけど少し見えている人、全く見えないけど少し聞こえる人もいます。障害程度によって様々であることを理解してください。

### **⑥ 様々な支援があることを伝えましょう**

コミュニケーションを取ることが難しいので、社会的に孤立してしまいます。困難な状況にある方をみかけたら、様々な支援があることを伝えてください。

## **(4) 配慮の主な例**

盲ろう者によって配慮は様々です。盲ろう者に何らかの配慮が必要かどうか確認することが望まれます。

聴覚障害と視覚障害の項目も参考してもらおうと理解しやすいです。



## **サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮**

- 通訳・介助員を介して話をすることで時間がかかるため、時間を十分にとって対応すること。
- 窓口で筆談するとき、太いペンで大きな字を書くこと。
- 銀行や郵便局、病院において、通訳・介助員の同席を認めること。

## **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めたり、面接を筆談等で行うこと。
- 弱視ろう・難聴は視野が狭く、人や物にぶつかるなど、仕事に支障が出てしまう時があるため、少しでも仕事しやすいように職場環境に配慮すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。

## **学校での配慮**

- 関わる教員を対象に盲ろうについての研修をして理解を深めること。
- 盲ろう教育に精通している専門の機関、視覚・聴覚の特別支援校、他の特別支援機関と密に連携をとり、教育が進められるように教育環境を整えること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の児童や生徒に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

## 4 肢体不自由

### (1) 肢体不自由とは

出産時や、妊娠時の疾患、突然の事故や病気などによって生じる上肢・下肢にあるマヒや、欠損等により歩くことや日常の動作や姿勢の維持が不自由になります。

車いすの利用者が多く、言葉の不自由さや、コミュニケーションの低下等を伴うこともあります。肢体不自由の中でも脳性マヒ、脊髄損傷・筋ジストロフィーなど全身に障害が及び人たちは、障害の程度が重くなります。

しかし、生活の様々な場面でサポートすることによって、支障なく外出ができるようになり、さまざまな社会活動に参加できるようになります。

### (2) こんなことに困っています

- ① 車いすを利用していると、
  - ・ 十分なスペースがなかったり、ちょっとした段差や障害物があるために、移動することができなかつたりすることがあります。
  - ・ 高いところにあるもの、床にあるものなどを取るものが困難です。
  - ・ 公共交通機関でバリアフリーになっていない場合は、スムーズに利用できなかつたり、利用することをあきらめなければならなかつたりすることがあります。
  - ・ ATM や自動販売機等、正面向きでは足が入らず使いにくいです。
- ② 障害者用駐車スペースが空いていないため、利用できないことがあります。
- ③ 食べること、飲み込むことが困難（摂食嚥下障害）な方には、食べ物にトロミをつけたり、細かく刻んだりなどの加工が必要です。また、外食時にはハサミやミキサーの貸し出しなどがあると助かります。
- ④ 肢体不自由児・者の中には、オムツを使用している方もいます。多機能トイレに、成人がオムツを替えたり、下着の着脱ができたりする大きなベッドがないことが多いため、困っています。
- ⑤ 脊髄損傷の方では、手足が動かないだけでなく、感覚も弱くなり、体温調節が困難です。
- ⑥ 脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまう（不随意運動）ため、自分の意思を伝えにくい方もおられます。

### **(3) こんな配慮をお願いします**

#### **① 困っていそうなときは、顔を見て前から声をかけましょう**

- ・ さりげなく声をかけ、どんな手助けが必要か尋ねましょう。
- ・ 望まれる方法で対応することが大切です。

#### **② あたたかい「まなざし」で接しましょう**

- ・ 言葉で話せなくても、うまく表現や表情をあらわすことができなくても、感じる心は皆さんと同じです。皆さんと同じように普通にかかわりましょう。
- ・ 公共交通機関を利用したり、買い物をしたりするときは、動作が緩やかで、時間がかかりますが、急がせたりすることなく、ゆとりをもって待ちましょう。

#### **③ 聞き取りにくい場合は確認しましょう**

- ・ 聞き取りにくいときは、わかったふりをせず、きちんと内容を確認しましょう。

#### **④ 車いすを利用している人と会話するときには、いすに座ったり、かがんだりし、できるだけ同じ高さの目線で話すようにしましょう**

- ・ 立った姿勢で話されると上から見下ろされているように感じる人がいます。
- ・ 身体的・心理的な負担にならないよう同じ高さの目線で話すことが望めます。

#### **⑤ ことばを使って自身の思いを十分に伝えることができない人と会話する際、聞き取りにくいことばを文字で書くなど、内容を確認しましょう**

- ・ 聞き取りにくいときはわかったふりをせずに、内容を確認してください。大事な内容は文字で書いて確認することなどが望めます。

#### **⑥ 車いすを利用している人や杖をついている人に対し、顔を見てゆっくりひと声かけて意向を確認してから援助しましょう**

- ・ 階段や段差などで困っていても、背後から突然車いすを押ししたりすると不安に感じたりします。前から声をかけてから援助することが望めます。

## **⑦ 多機能トイレを利用する際は、マナーを守りましょう**

- ・ 車いすの方やオストメイトの方などの障害のある方の中には、多機能トイレしか利用できない方がいます。お互いに思いやりの心を持って譲り合いましょう。
- ・ 一般トイレを利用できる方は、多機能トイレを長時間利用することは控えましょう。

## **⑧ 車いす優先駐車場には、一般の方は駐車しないようにしましょう**

- ・ 車いすの方の乗降には広いスペースが必要です。

### **(4) 配慮の主な例**

#### **サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮**

- 車いすでの利用がしやすいよう、カウンターや机の一部を低くしたり、車いすのまま机の下に足が入るように空けておくこと。
- 文字を書くことに時間を要する人に対し、急がすことがないよう、空いている机等に案内すること。
- 足の不自由な人に着席をする方がよいかどうか確認し、その上で、スタッフが出向いて用件を伺うこと。
- 手指の不自由な人に商品購入代金のお釣りなどでお金を渡す際、直接手のひらの上のせて渡したり、コインマット（滑り止めのついたつり銭をのせる皿）の上のせて渡すこと。
- 車いすを利用している人のために、手動のドアを開閉すること。
- 通路などの歩行空間に通行を妨げる物を置かないこと。

#### **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 面接の際にできるだけ移動が少なくてすむようにすること。
- 移動の妨げとなる物を通路に置かない、机の配置や打ち合わせ場所を工夫するなど、職場内での移動の負担を軽減すること。
- 机の高さを調節するなど作業をしやすい工夫を行うこと。

- エレベーターのない建物内にある職場では、車いすを利用している労働者を1階の部屋に配置できるよう配慮すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。

### **駅や車内での配慮**

- 電車やバス等への乗り降りに当たり職員などが手助けすること。
- 電車とホームの隙間を解消するため、渡し板を提供すること。

### **学校での配慮**

- 校外学習等において、多機能トイレがある場所を選定するなど、障害のある児童・生徒が活動しやすい環境を整えること。
- 上肢の障害により書字や計算が困難な児童・生徒に対し、上肢の機能に応じた教材等を活用すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の児童や生徒に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
- 書く時間の延長や体育等での運動の内容を変更するなど、学習内容の変更や調整を行うこと。
- 車いす使用の児童や生徒が栽培活動に参加できるよう高い位置に花壇を作ること。
- 車いすで避難する際の経路や避難後に必要な支援の一覧表の作成など、移動の困難さを踏まえた避難の方法や体制及び避難後に必要となる支援体制を整備すること。

### **住宅の賃貸などでの配慮**

- 車いす用のスロープの設置など、障害のある人による住宅改修に理解を示すこと。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の入居者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

## 5 内部機能障害

### (1) 内部機能障害とは

内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では「心臓機能」「呼吸器機能」「腎臓機能」「ぼうこう・直腸機能」「小腸機能」「肝臓機能」「ヒト免疫不全ウィルス(HIV)による免疫機能」の7種類の機能障害が定められています。

### (2) こんなことに困っています

- ① 外見からわかりにくく、周りから理解されにくいため、電車やバスの優先席に座りにくいなど、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。
- ② 障害のある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため、体力が低下し、疲れやすいです。重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。肝臓機能障害の方はこういったことが、顕著にあらわれます。集中力や根気が続かず、トラブルになる場合もあります。
- ③ 障害者用駐車スペースが空いていても、外見からわかりにくく、周りから理解されにくいため利用できないことがあります。
- ④ 「心臓機能障害」で心臓ペースメーカー等を使用している方は、携帯電話から発せられる電磁波等の影響で誤作動する恐れがあります。
- ⑤ 「呼吸器機能障害」のある方は、タバコの煙などにより大きな影響を受けます。
- ⑥ 「腎臓機能障害」には、人工透析治療を受けている方がいます。定期的な通院への理解と時間の配慮が必要です。
- ⑦ 「ぼうこう・直腸機能障害」で人工肛門・人工ぼうこうを使用されている方は、専用のトイレが必要です。

### **(3) こんな配慮をお願いします**

#### **① 「外見からはわかりにくい障害」があることを理解しましょう**

- ・ 障害の種類や程度は様々です。外見ではわかりにくく、周りから理解されず苦しんでいる障害のある方がいることを知りましょう。

#### **② 決められたルールやマナーを守りましょう**

- ・ 車内等で携帯電話を使用する時は、ルールやマナーを守った行動をしましょう。

#### **③ 風邪などをうつさないよう配慮しましょう**

- ・ 体力が低下しているため、風邪などに感染しやすくなっています。また、障害のある臓器に悪影響を及ぼすこともあるので、周りの人は注意しましょう。

### **(4) 配慮の主な例**

#### **サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮**

- オストメイト対応の多機能トイレや、休憩スペースなどをわかりやすく案内表示すること。
- 喫煙所は、店舗の入り口やレジからできるだけ離れた位置に設置すること。

#### **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 採用試験や面接の時間について、通院や体調に配慮すること。
- 出退勤時刻や休暇、休憩などに関して通院や体調に配慮すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。

#### **駅や車内での配慮**

- 電車、バス等の車内での携帯電話使用マナーについて、混雑時には電源を切るよう呼びかけること。

## 6 重症心身障害

### (1) 重症心身障害とは

先天性、後天性を問わず、重度の身体障害（肢体不自由）と重度の知的障害が重複した状態を重症心身障害といいます。

自分一人では日常生活をおくることは困難であり、全ての生活面において全介助が必要です。言葉でのコミュニケーションも困難です。

しかし、どんなに重い障害があっても、周りの様子や環境の変化を受け止め、本人なりの表現（視線や顔の表情等）で気持ちを伝えようとします。また、経口で食事を摂取することや、呼吸をすることも困難な方、意識障害があり生命維持に関わる体の諸機能までもがダメージを負っている方もいます。

そのような方は常に医療的管理が必要であり、自宅で家族が介護している場合は、多数の支援を必要とします。

#### ① 姿勢

- ・ ベッドを使用していることが多く、寝返りの支援が必要であり、座位保持がなければ一人で座れない方が多いです。

#### ② 移動

- ・ 座位保持いすや車いす、ストレッチャーを使用して全介助で移動します。

#### ③ 排泄・入浴

- ・ 全介助となるため、広い場所が必要であり、外出の際には成人のオムツ交換ができる多機能トイレが必要です。
- ・ 入浴機器があると、本人や介助者が安全に、また介護者の負担を軽減することができます。

#### ④ 食事

- ・ 全介助となります。誤嚥をおこしやすいので、食事の形態の工夫（きざみ食、ミキサー食等）や姿勢の保持が大事です。外出時には、ハサミやミキサーを持参していますが、器具の貸出しや、刻み食やミキサー食などの食事の形態に対応していただければ大変助かります。

#### ⑤ 変形・拘縮

- ・ 手や足が変形または拘縮しており、側わんや胸郭の変形を伴う方が多いです。進行を予防するためにリハビリの継続や本人にあった座位保持装置や補装具が大事です。



## ⑥ 筋緊張

- 極度に筋肉が緊張し、思うように手足を動かすことができません。
- 大きな音などに体が勝手に反応して、緊張が強くなる方がいます。

## ⑦ コミュニケーション

- 言語による理解や意思伝達が困難です。声や身振りでの表現がなくても、何らかの方法で意思を表現されています。表現力は弱いですが、視線や顔の表情や声の表現で気持ちを伝えようとします。

## ⑧ 健康

- 肺炎や気管支炎を起こしやすく、自力で痰を出せないため、痰の吸引が必要な方がいます。また、てんかん発作を持っている方もいます。
- 気温の変化による体温調節が難しく、常に健康管理に注意が必要です。

## ⑨ 趣味遊び

- 音楽を聴く、散歩をする、買い物に行く、映画を見る、旅行に行く等外出や楽しいことが好きなことは障害のない人と同じですが、常に介助と工夫や配慮が必要です。

## ⑩ 超重症心身障害

- 知的や運動機能だけでなく、生命維持に関わる体の諸機能までもがダメージを負っています。生命維持のための機能で、継続的な吸引という医療的サポートを必要とします。
- 薬や水分、食べ物を直接胃や腸へ注入する管をつけたり、呼吸がうまくできないため気管切開をしたり、人工呼吸器をつけたりしています。意識障害のある方もいます。このような医療の度合いが高い方は、常に医師や看護師による管理が必要です。自宅で訪問医療や訪問介護を受けながら暮らしている方もいます。
- 必要な医療機器や医療物品が多く、病院受診時や外出時の移動が大変困難です。
- 常に複数の介護者が必要であり、24時間の見守りが不可欠です。

## (2) こんなことに困っています

- ① 障害が重いため、何もわかっていないように思われることがあります。
- ② 外出先で成人のオムツ交換ができる多機能トイレが少ないです。
- ③ 車いすを使用していると
  - ・ 十分なスペースがなかったり、ちょっとした段差や障害物があるために移動することができないことがあります。
  - ・ 公共交通機関でバリアフリーになっていない場合は、スムーズに利用できなかったり、利用することをあきらめなければならないことがあります。
- ④ 障害者用駐車スペースが空いていないため、利用できないことがあります。
- ⑤ 24時間の見守りや、日常生活において全介助となるため、介護者の負担が大きいです。常に看護師やヘルパー等複数の支援が必要となります。
- ⑥ 医療度が高くなると、休日や夜間等緊急時に対応できる医療機関に限られ不安です。また、各受診科において、重症心身障害の方を受け入れてくれる医療機関を探すことにも苦労します

## (3) こんな配慮をお願いします

### ① どんなに重い障害があっても真剣に生きている命を守ってほしい

- ・ どんなに重い障害があっても、どの人もみな可能性を秘めた「世界でただ一人の存在」なのです。その秘めた能力が周囲の人々に大きな勇気や希望を与えます。
- ・ 障害が重くても一人の人間として見守ってください。
- ・ 一人の人間としてしっかりと目を見て、声をかけて、話をしてください

### ② あたたかい「まなざし」で接しましょう

- ・ 言葉で話せなくても、うまく表現や表情をあらわすことができなくても、感じる心は皆さんと同じです。皆さんと同じように普通にかかわりましょう。

### **③ 困っていそうなときは、声をかけてみましょう**

- 車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいりそうなときは、本人や介護している方に声をかけてみましょう。
- 声をかけるときは、本人と視線を合わせ、ゆっくりと話しましょう。

### **④ 車いす優先駐車場には、一般の方は駐車しないようにしましょう**

- 車いすやストレッチャーの方の乗降には、広いスペースが必要です。

### **⑤ 外出先（病院・店舗・宿泊施設等）で配慮していただきたいこと**

- 車いす優先駐車場の確保と雨よけ対策の配慮
- 姿勢保持や安全面において建物内外でのバリアフリーの配慮
- オムツ交換のできる多機能トイレの設置や配慮
- 通院時、診察までの間の待ち時間に横になれる場所の確保
- 外食先での電源の使用やハサミやミキサー等の貸し出しの協力
- 可能な範囲での本人の食事形態（きざみ食やミキサー食等）にあわせた食事の提供

## 7 知的障害

### (1) 知的障害とは

小児期あるいは、18歳までになんらかの原因で知的な能力に遅れが生じ、日常生活や社会生活への適応に困難がある状態をいいます。

主な特徴は、「ことばを使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」「人とのコミュニケーション」などを苦手とする方が多く見受けられます。また、ことばや行動の意味が相手にうまく伝わらず、周りから誤解や偏見を受けることもあります。

しかし、周囲の理解や支援によって、社会参加することが可能です。

障害の現れ方は人それぞれで個人差があります。障害がわかりにくい方もいます。就職し、自活している人など一人で行動できる人もたくさんいますが、苦手な分野や障害の状態は人によって違い、理解や判断を助ける支援者と行動を共にしている人もいます。

また、特性やこだわりからくる言動のために犯罪の被害者になりやすく、場合によっては加害者と間違われる場合もあります。知的障害のある方は、物事を理解したり、表現する力が弱かったりすることもあります。豊かなものもたくさん持っていますし、色々な形で社会貢献もしています。

### (2) こんなことに困っています

- ① 複雑な会話や抽象的な概念が理解しにくい人もいます。
- ② 人に尋ねたり、自分の意見を言ったりすることが苦手な人もいます。
- ③ 漢字の読み書きや計算が苦手な人もいます。
- ④ ひとつの行動に固執したり、同じ質問を繰り返したりする人もいます。
- ⑤ 環境や、状況の変化に慣れるのが苦手な人もいます。
- ⑥ 「暗黙のルール」や「社会のルール」が理解できない人もいます

- ⑦ 事故・トラブルにあっても助けを求めたり、誰かに訴えたりすることが苦手な人もいます。
- ⑧ 感覚が過敏な人がいます。
- ⑨ 以上のようなことが重複している人もいます。

### **(3) こんな配慮をお願いします**

#### **① ゆっくりと簡潔に具体的なことばで話しかけましょう**

- ・ 「一方的に話す」「ひとり言を言う」「同じ言葉を繰り返す」など、言語によるコミュニケーションが難しい人もいます。その方が内容を理解できるように、ゆっくり話をしたり、具体的でわかりやすい言葉を用いたりして話をしましょう。

#### **② やさしく声をかけ、危険であることを知らせましょう**

- ・ 「赤信号でも渡る」「車が来ても避けない」「遮断機が下りている線路に入る」など、危険が迫っていることが理解できない、助けを求めることができない人もいます。そのような時は、声をかけて危険が迫っていることを伝えると共に、周囲の人々にその人に危険が迫っていることを伝えてください。

#### **③ 落ち着ける場所に誘導しましょう**

- ・ 状況の変化に柔軟に対応できず、「ひっくりかえる」「泣きわめく」「飛び跳ねる」などのパニック行動が起こることがあります。そのような時は、落ち着ける場所に案内してください。

#### **④ 思い込みで判断せず、見守りましょう**

- ・ 「通行人を執拗に見る」「何度も上下に跳ねる」「同じことを何度も繰り返す」など、周りが理解することが難しい行動をすることがあります。このような時には、思い込みで判断するのではなく、しばらく見守ってください。

#### **⑤ 知的障害のある人に話しかけるときには、障害のある人本人に話しかけましょう**

- ・ 知的障害ある人の中には、生活場面において、その方の理解や周囲とコミュニケーションを支援する人が一緒にいる場合があります。支援する人は障害のある人を支える立場であり、主体者は障害のあるご本人です。障害のある人に何かを伝える必要がある時などは、支援する人に話しかけるのではなく、障害のある人に話しかけてください。

## **(4) 配慮の主な例**

### **サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮**

- 入口や受付付近などでどうしていいかわからずにいる様子とき、やさしく声をかけること。
- 相手がゆっくり考えてことばを返すことができるよう、あせらずに待つこと。
- 用件を確認するときには、わかりやすく具体的なことばで尋ねたり、コミュニケーション支援ボードを用いること。
- 相手が理解しているか確認しながら、よりわかりやすいことばに言いかえる工夫をすること。
- 商品やサービスなどの説明をする際、口頭での説明に加え、大切なことをメモに書いたり、絵や図を用いたりして、わかりやすい説明ができるよう工夫すること。
- わかりやすいサイン表示（絵や図の併記など）により、目的の場所を見つけやすくすること。
- 説明などを行う書類をできる限り平易な文章にし、難しい漢字には「ふりがな」をふること。
- 会計の際に、必要な代金やお釣りをわかりやすく伝えること。
- 家族や支援者等に連絡する際には、本人に確認してから連絡を取ること。
- 待てない、落ち着かないなどの特性がある人に対し、順番を繰り上げることや、落ち着いて待てるスペースを提供するなど、その特性に配慮して対応すること。
- 白衣が苦手な障害のある人に対して、白衣を脱いで診察すること。

### **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。
- 知的障害のある人本人の習熟度に応じて、業務量を徐々に増やしていくこと。

- 仕事の手順等をことばで説明するだけでなく、図や絵を活用したわかりやすい業務マニュアルを作成すること。
- 業務指示の内容を明確にし、作業の手順を一つずつ区切って書き出した表を作成するなど、作業手順をわかりやすく示すこと。
- はかりやものさしに目印をつけるなど、目で見ても確かめられる工夫をすること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。

### **学校での配慮**

- 話し方の工夫、文章の長さの調整、絵カードや文字カードの活用など、わかりやすい指示や教材・教具を提供すること。
- 話すことが苦手な児童や生徒に対し、コミュニケーションを支援する機器を活用すること。
- 児童や生徒の理解の状態に即した指導や対応ができるように、座席の配置に配慮すること。
- 自主的な移動を促せるよう、動線や目的の場所が視覚的に理解できるようにすること。
- 本人のプライバシーに配慮した上で、他の児童や生徒に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
- 障害の状態、発達段階、年齢等を考慮しつつ、卒業後の生活や進路を見据えた学習内容を考慮すること。
- 災害時等の対応について、障害のある児童や生徒の状態を考慮し、危機の予測、避難方法、災害時の人的体制等、災害時マニュアルを整備すること。

## 8 発達障害

### (1) 発達障害とは

発達障害は、脳機能の発達が関係する生まれつきの障害です。コミュニケーションや対人関係を築くことが苦手であったり、独特な関わり方をしたりする事があります。その態度や行動が「自分勝手」「変わった人」「困った人」と誤解され、敬遠されたり、いじめの対象となったりすることがあります。

親のしつけや教育の問題、本人の怠慢ではなく、脳機能の発達の問題だということを理解し、できないところを叱責するのではなく、できるところを注目し、プラスの声かけに変えていくだけで本人の自尊心が向上し、苦手なことや困難なことに向き合え、克服したいという意欲が湧き、努力する事ができるようになります。

自閉症、アスペルガー症候群含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）、注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）、学習障害（限局性学習障害）などがあり、発達段階や生活環境、障害の重複など一人ひとりその特性は多様であり、個々に症状は違います。

知的障害と重複する場合がありますが、このガイドラインでは知的障害と重複しない発達障害への理解と対応について整理しています。重複の場合は知的障害の項も参照して下さい。

### 自閉症、アスペルガー症候群含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）の特性

コミュニケーションや対人関係、社会性に独特の行動やこだわりがあるため、誤解されることもあります。見方を変えれば探究心が旺盛で、一つの事に取り組むことが得意等、理解と捉え方でその特性は長所にもなりうるすることができます。

- 対人関係において距離感や場の雰囲気を読むことが困難で、自分の考えを譲りにくい傾向があります。
- 興味、関心の偏りがあることが多く、パターン化した行動を好む傾向があります。
- 急な変更や変化に対応することが苦手であることも多く、パニックに陥ってしまうこともあります。



### 注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）の特性

感情や行動のコントロールが困難で「自己中心的」や「わがまま」と誤解されることがあり、叱責や敬遠されることもあります。本人はどうすることもできず、落ち込むこともあります。

不注意は「色々なところに目が向けられる」、多動は「フットワークが軽い」等、理解と捉え方でその特性は長所になりうるすることができます。

- 集中することが困難で色々なものが気になって気が散りやすく、片付けができにくかったり、一つのことが長く続かなかったりすることがあります。
- じっとしていることや待つことが困難で、すぐに離席したり、話が止まらなくなったりすることがあります。
- 考えるよりも先に動いてしまい、不用意な発言をしてしまったり、周囲からの刺激に対して考えずに反応し、即行動したりすることで誤解を招くことがあります。
- 狭い空間や同じ環境ですっと過ごすことが苦手なため、少し動ける用事や仕事があると取り組みやすくなります。

### 学習障害（限局性学習障害）の特性

全般的な知的の遅れはないが、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するなどの特定のものの習得と使用に著しい困難を示すことがあります。

できる事がたくさんありますが、周りから特定のことが習得できないことを理解されず、怠けていると誤解されることがあります。

- 読字障害…文章を読むこと、文脈を理解することに困難があり、作文や読書が苦手になります。
- 書字障害…文字を書くことに困難があり、マスや行に収まらなかったり、文字の大きさがバラバラになり、ふざけていると叱責されることがあります。
- 数字の認識や空間認知、時間の概念に困難を抱えていることがあります。どこか一部分だけに困難があるため、できないことや困難なことがあることを理解してもらえないことがあります。

## **(2) こんなことに困っています**

- ① 目に見えない困難を理解してもらえないことがあります。
- ② 発達にアンバランスがあり、飛び抜けてできる所があるので、できないことを理解されにくいことがあります。
- ③ IQが高い場合が多々あります。そのため、できない自分にジレンマを抱え、自尊心を低下させてしまうことがあります。
- ④ 「言うことを聞かない」のではなく「聞いているけどできない」ことがあります。
- ⑤ 「しない」のではなく「することが困難」な場合があります。
- ⑥ 支援という名のもとに、できないこと、困難なことをできるように要求されることがあります。

## **(3) こんな配慮をお願いします**

### **共 通**

- ・ 個々の特性（できることと困難なこと）を客観的に認め、できないことへの叱責よりも、できることへのプラスの声かけをしましょう。
- ・ できて当たり前の方ができにくい特性を持っている人がいるということを理解しましょう。
- ・ 本人が困っていることを話せる人や環境を整えましょう。
- ・ 見た目と行動や理解などとのアンバランスさのある人がいることを理解して、その方にあった関わり方をしましょう。

### **自閉症、アスペルガー症候群含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）**

- ・ 予定変更などはなるべく避け、どうしても必要な時は予告と納得する説明をしましょう。
- ・ 個々のこだわりやパターンを否定や批判をすることなく、できるかぎり認めて見守りましょう。
- ・ 具体的な数字や動きを示し、本人が納得するようにゆっくりと指示を出し、時間をかけて見守りましょう。

## **注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）**

- 何かをしているとき、違うことに意識が向いたときは、それとなく今何をしてきたのかを伝えましょう。
- 忘れ物をしないように指導するより、忘れ物をした時にどのように対処するか、どれだけの対処法を知っているかを見てあげましょう。
- 集中しないといけないときには、本人の興味のあるものを片付けるなど、集中を妨げる刺激をできるだけ周囲からなくしましょう。
- 集中する時間は短めに、一度にこなさなければいけない量は少なめに設定し、休憩をとるタイミングをあらかじめ決めておきましょう。
- 聞き逃しや見逃し、書類の紛失等が多い場合には、伝達する情報を整理して提供しましょう。
- 注意の集中を持続することが苦手である生徒や児童に対しては、学習内容を分割して適切な量にするなど、学習内容の変更や調整を行いましょう。

## **学習障害（限局性学習障害）**

- タブレット端末等のICT機器を活用しましょう。
- 計算は得意だが文章を読むことが苦手、平面図は書けるが立体図は苦手など一部分だけが苦手なことがある場合があります。理解しやすい具体例の提示や楽しい雰囲気づくりをしましょう。
- 読むことが困難な場合は大きな文字で書かれた文章を指でなぞりながら読んだり、書くことが困難な場合は大きなマス目のノートを使ったり、計算が困難な場合は絵を使って視覚化したりするなどのそれぞれに応じた工夫をしましょう。
- 文章を読みやすくするために体裁を変えるなど、生徒や児童の能力に合わせた情報を提供しましょう。

## 9 精神障害

### (1) 精神障害とは

#### 統合失調症

統合失調症は、思春期から 30 歳代頃までに約 1 %の人が発病する病気です。病気の初期や再燃により症状が悪化したとき（急性期）には、ひどい恐怖感や不安感におそわれたり、眠れない日々が続く混乱と緊張の中で、幻覚や妄想といった異常な体験をすることがあります。

この急性期が一段落すると、休息が必要となり、徐々に病気・障害との付き合い方を探り始めます。

治療は、薬物療法の他に、精神療法、デイケア、就労継続等の福祉的なりハビリ、訪問看護等があります。

近年では、障害のある人本人のニーズに応じた支援が重要だと言われており、服薬の自己管理やストレスの対処法の獲得など、障害のある人本人が主体的に治療や健康管理に取り組むことが重要だと言われています。

統合失調症の方は疾病と障害を同時に持っており、次のような特性があります。

- 一度にたくさんの課題に直面すると混乱しやすい
- 集中の持続が困難で疲労しやすく、昼夜逆転に陥りやすく、生活のリズムが乱れやすい
- 人付き合いが苦手で、家にひきこもりがちになる
- 自己評価の低下や自信を持ってないことが多い

#### うつ病

うつ病の症状は、抑うつが強くと、何も楽しめなくなります。自分を責めてばかりで、自殺を考えたり、企てたりしてしまうこともあります。強い疲労感や不眠、食欲減退など身体の不調も現れます。

眠れない、食欲がない、1 日中気分が落ち込んでいる、何をしても楽しめないことが続いているなど、病気が疑われるときは専門医を受診しましょう。

一部のうつ病では、抗うつ薬の服用と十分な休養が必要と言われています。

## 双極性障害（躁うつ病）

双極性障害（躁うつ病）は、「うつ状態」と「躁状態」を繰り返す病気です。「躁状態」とは、気分が高揚し、非常に活動的になります。状態が落ち着いて良くなっても治療を継続することが、再発しないために大切なことです。

### （2）こんなことに困っています

- ① ストレスに弱く、対人関係やコミュニケーションが苦手な人もいます。
- ② 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している人もいます。
- ③ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている人もいます。
- ④ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいます。
- ⑤ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人もいます。
- ⑥ 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいます。
- ⑦ 「本人」が気づかないうちにトラブルを起こすなど社会生活に支障をきたす人もいます。
- ⑧ 以上のようなことが重複している人もいます。

### （3）こんな配慮をお願いします

#### 共通

#### ① 不安を感じることをないように、優しく穏やかな対応をしましょう

- ・ 精神障害のある人の中には、ストレスに弱かったり、対人関係やコミュニケーションが苦手だったりする人が多くいます。また、何かの拍子に興奮したりパニックになったりする人もいます。できるだけゆっくり穏やかに話すことが望まれます。
- ・ もしも興奮して周りに迷惑をかけるようなことがあっても、責めたりせず、ゆっくりやさしい口調で話しかけ落ち着かせるように心がけることが望まれます。

## ② 否定的なことばではなく、肯定的なことばで話しかけましょう

- ・ 精神障害のある人の中には、否定的な言動に過敏な人や、具体的にどうすればよいかを伝えると理解しやすい人が多くいます。そのため「〇〇してはだめ」ではなく「〇〇しましょう」と肯定的なことばで話しかけることが望めます。

## ③ 精神障害のある人と話す際には、「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」「具体的なことばで」話しましょう

- ・ 長いことばや説明はよく理解できなかつたり、ことばの一部分に注意が向いてしまうことがあるため、要点を理解することが困難な場合があります。できるだけ短いことばでゆっくり繰り返し説明することが望めます。
- ・ また、「もう少し後で」といったあいまいな内容ではなく、「〇〇分後で」と具体的なことばで話すことが望めます。

### 統合失調症

統合失調症について、正しい理解が進んでいません。そのため、なぜ自分はこんな病気になったのか、本人も家族も病気を受け入れることがなかなかできません。正しい理解と早期発見、早期治療が大切です。

ひとりの人間として認められると自信の回復につながります。「おはよう」「おかえり」など、声をかけて温かく見守ってください。

### うつ病

うつ病は理由もなく落ち込み、何もできなくなる病気です。周囲の人から「怠けているのでは」と勘違いされることもあります。「病気だから、ゆっくり休養しないといけない」という理解が必要です。

### 双極性障害（躁うつ病）

うつ状態・躁状態の波は病気によるものと理解しましょう。うつ状態の時は、発病前の患者を思い浮かべ、いつも通り接しましょう。また話も聞いてあげましょう。

躁状態の時は、ひどいことを言われても感情的にならず、おだやかに刺激をしないよう接しましょう。

### （４）配慮の主な例

#### サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮

- 入口や受付付近などでどうしていいかわからずにいる様子とき、優しく声をかけること。

- 相手がゆっくり考えてことばを返すことができるよう、あせらずに待つこと。
- 相手が理解しているか確認しながら、よりわかりやすいことばに言いかえる工夫をすること。
- あらかじめ障害のある人本人に手順をわかる方法で示してから、診察や治療を行うこと。
- 商品やサービスなどの説明をする際、ことばだけでなく、具体的な物や絵、メモなどを用いるなど、本人にわかりやすい方法で説明すること。
- 家族や支援者等に連絡する際には、本人に確認してから連絡を取ること。
- 白衣が苦手な障害のある人に対して、白衣を脱いで診察すること。

### **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。
- 仕事の手順等をことばで説明するだけでなく、図や絵を活用して作業手順をわかりやすく示した業務マニュアルを作成すること。
- 業務の優先順位や目標、スケジュールを明確にし、指示を一つずつ出すなどの工夫を行うこと。
- 体調に配慮した出退勤時刻や休暇・休憩、通院等とともに、障害のある人本人の負担の程度や能力に応じて、業務内容や業務量、配置する職場などに配慮すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。

### **学校での配慮**

- 本人のプライバシーに配慮した上で、他の生徒等に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。
- 障害の状態、発達の段階、年齢等を考慮しつつ、卒業後の生活や進路を見据えた学習内容を考慮すること。
- 服薬の意味と定期的な服薬の必要性を理解すること。
- 休暇や休憩などに関して、通院や体調に配慮すること。
- 病状の不安定さにより定期試験が受けられなかった場合に、再試験あるいは他の方法による評価を行うこと。

## 10 依存症

### (1) 依存症とは

依存症は、快楽を得るために、依存している物質（アルコールや薬物など）や行為をやめようと思ってもやめられない状態をいいます。

依存症はアルコール・薬物・たばこなどの物質に依存する「物質嗜癖（しへき）」のほか、ギャンブル・買い物・仕事などに依存する「プロセス嗜癖」などがあります。近年、ギャンブル依存症（病的ギャンブリング）なども問題とされてきています。

### (2) こんなことに困っています

- 自分の力だけで依存を断ち切るのは困難です。

依存症は、心や体に変化が起こり、自分自身でもコントロールができない状態です。

依存には、自分の意志でコントロールできない「精神依存」や、実際にその物質を中断すると体に異常（離脱症状など）を生じる「身体依存」などが見られます。

- 依存症には治療が必要です。

依存症は病気であり、そのため、身体的、家族的、社会的に様々な問題が生じてきています。したがって、治療が必要とされますが、まだまだ個人の問題だととらえられ、なかなか治療に対する周囲の理解が得られないことがあります。

- 依存症は常に再発の危険があります。

依存物質や嗜癖を断ち切っても、周囲の誘惑や無意識のうちに依存物質を摂取したりすると自分の意志をコントロールできない状態になります。



### **(3) こんな配慮をお願いします**

#### **① 依存症は、意志が弱いとか道徳観が低いからとか、家庭環境が悪いとかの社会問題として生じるものではなく、病気です。そのために、治療が必要です。**

治療の経過の中においては、家族や周囲の人が、依存症について正しく理解をし、関わるのが大切です。

#### **② 依存症の治療は、その物質をやめ続ける以外にありません**

例えば、アルコール依存症においては、節酒は不可能です。断酒以外に治療はありません。

医療機関においては、主に精神療法と薬物療法が行われます。薬物療法は、離脱症状（アルコールなどが体から抜けるときに出てくる症状で、強い不安や不眠に襲われたり、手の震えや、時に幻覚などが生じたりすることもある）に対する治療、精神症状（幻覚や妄想、抑うつ状態、不安、不眠など）の治療、肝機能障害などの身体的治療が行われます。

また、依存症は、回復はあっても完全に治ることはなく、病気と上手につきあっていくことが重要です。しかし、これらを完全に断つことは本人だけの力ではなかなか困難であり、自助グループなどへ参加することが重要です。

### **(4) 配慮の主な例**

#### **サービス窓口、店舗、病院、事業所などでの配慮**

- 依存症のリハビリ施設利用者の診察時に施設職員が同席することを認めること。
- 相手がゆっくり考えてことばを返すことができるよう、あせらずに待つこと。
- アルコール飲料を販売している店舗では、アルコール飲料であることを明確に表示し、ソフトドリンクと区別して陳列すること。
- 飲食店では料理毎にアルコール類を使用しているかを明示すること。
- 病院、薬局で薬を出すときは薬の副作用や依存性を説明すること。

## **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、自助グループに参加できるように出退勤時刻や休暇、休憩などに配慮すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、社内の親睦会や催し物の酒席に円滑に不参加できるように配慮すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。

## **学校での配慮**

- 学生や教員、保護者に対して依存症の理解を促進すること。

## 11 てんかん

### (1) てんかんとは

脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、てんかん発作が繰り返し起きる病気です。てんかん発作は、神経の機能（はたらき）に対応した症状が現れます。身体の一部あるいは全身が痙攣したり、また意識だけが失われたりするなど症状は様々です。

原因は様々で、脳腫瘍や頭部外傷後遺症などの明らかな原因がある場合は「症候性てんかん」、原因不明の場合は「特発性てんかん」と呼ばれています。

患者数は、1,000人に5人～8人の割合で生じ、日本には約100万人の方がいると推計されています。遺伝病ではなく、どの年代でも見られる身近な病気で、薬や外科治療によって発作のほとんどはコントロールできます。

### (2) こんなことに困っています

- 正しい情報が知られていないため、「誤解」や「偏見」が問題になりやすいです。
- 疲れすぎたり、寝不足が続いたりすると発作が起きやすくなります。
- 発作が起きることへの不安から新しいことに挑戦することをあきらめたり、引きこもりがちになったりすることもあります。

### (3) こんな配慮をお願いします

- ・ 発作に遭遇したら、周囲の人は冷静に対応することを心がけ、怖がったり、騒いだり、あるいは身体をゆすらないようにしましょう。
- ・ 病気の特徴を周囲の人がよく理解し、過剰に活動を制限せず、能力を発揮する機会を摘み取ることをないようにしましょう。

## てんかん発作が起こったら

- まず、あわてずに見守りましょう
  
- 周りの人ができること
  - ① 危険を避ける
    - ・ 意識の失われる発作では、危ないものを遠ざけましょう。
    - ・ 倒れる危険性がある場合には、頭を床に打たせないようタオルなどやわらかいものを敷きましょう。
  
  - ② 動作に自然に寄り添う
    - ・ 発作が起きている間は、無理に動かそうとせずにおきましょう。意識がなくて歩きまわるときは後ろから付いていくなど、自然に寄り添いましょう。
  
  - ③ 発作の様子を詳しく見ておく
    - ・ 発作の正しい時間を知るために時計を見る、発作の間の表情の変化を観察するなど、発作の様子を詳しく見ておくと病気を知る手がかりになります。
  
- やってはいけないこと
  - ① 口にハンカチなどの物を入れる
  
  - ② 痙攣を止めようと体を押さえる
  
  - ③ 早く意識を戻そうとして刺激する
  
- 意識が回復しないのに次の発作が連続して起きる、痙攣発作が10分以上続くようなときには、病院で救急受診しましょう。

## 12 高次脳機能障害

### (1) 高次脳機能障害とは

人間の脳には、体を動かしたり、見たものや聴いたものを直接感じる「一次脳」と、それらの様々な情報を互いに伝えあう高度な働きをする「高次脳」とがあります。

交通事故などの頭部外傷や、脳出血・脳梗塞などの脳血管疾患、病気によりこの高次脳に損傷がおきると、「言語」「思考」「記憶」「注意」などの様々な脳機能の一部に障害が起きることがあります。これが高次脳機能障害です。

しかし、外見から分かりにくく、周囲の人が理解することが難しく、本人自身も自分の障害を十分に認識できないことがあります。一人ひとりの症状も異なり、問題点が特定の状況にならないと見えてこないこともあります。主な原因に、脳卒中・脳外傷・脳腫瘍・脳炎・低酸素脳症などがあります。

### (2) こんなことに困っています

#### ① 記憶障害

- ・ 新しいことが覚えられない、同じ事を何度も聞く、物を失くしても自分で探し出せないことがあります。
- ・ 記憶の共有ができないことがあります。

#### ② 注意障害

- ・ 気が散りやすい、同じミスを繰り返す、同時に複数のことができないことがあります。

#### ③ 遂行機能障害

- ・ 自分で物事を実行することができないことがあります。
- ・ 人に指示してもらわないと、今すべきことができないことがあります。

#### ④ 失語

- ・ 話そうとしてもうまく話せないことがあります。
- ・ 言葉が不明瞭で聞き取りにくいことがあります。

#### ⑤ 感情と社会的行動の障害

- ・ 些細なことですぐに怒るなど感情のコントロールが低下することがあります。
- ・ 依存的になったり、子どもっぽくなったり、相手のことを考えられないなど人が変わったみたいになることがあります。

#### ⑥ 外見からは見えにくい障害

- ・ 救命救急医療の発達で、社会復帰を果たしたものの「以前と何かが違う」と感じますが、本人も周りも理由がわからず戸惑い、誤解し、トラブルになることがあります。

### (3) こんな配慮をお願いします

#### ① 正しい理解と支援が求められています

- ・ 以前と違って日常生活や対人関係、仕事などがうまくいかず自信をなくし、混乱や不安の中にいることを理解しましょう。これまでの生活や人生観などを尊重した関わりをもつようにしましょう。

#### ② 具体的に伝えましょう

- ・ ゆっくり、わかりやすく、具体的に話しましょう。
- ・ 情報は、メモを書いて渡し、絵や写真、図なども使って伝えましょう。
- ・ 何かを頼むときには、一つずつ、具体的に示しましょう。
- ・ あいまいな表現は避け、わかり易いく、短い言葉で伝えましょう。

#### ③ 気分転換を促しましょう

- ・ 疲労やイライラする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにしましょう。
- ・ 「疲れた」という感覚が無く、頑張りすぎることがあります。適度の休憩を取るように、促しましょう。

#### ④ 「簡単」「シンプル」にしましょう

- ・ 「手順を簡単にする」「日課をシンプルにする」「手がかりを増やす」など、環境の調整をすることが大切です。

#### (4) 配慮の主な例

##### 労働者の募集・採用、採用後の配慮

- 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。
- 仕事の手順等をことばで説明するだけでなく、図や絵を活用して作業手順をわかりやすく示した業務マニュアルを作成すること。
- 業務の優先順位や目標、スケジュールを明確にし、指示を一つずつ出すなどの工夫を行うこと。
- 体調に配慮した出退勤時刻や休暇・休憩、通院等とともに、障害のある人本人の負担の程度や能力に応じて、業務内容や業務量、配置する職場などに配慮すること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。

## 13 難病

### (1) 難病とは

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症の残るおそれもある疾病で、慢性的経過をたどり本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。

平成25年4月より、難病が障害者総合支援法の対象となり、130疾病が対象とされましたが、平成27年1月より、151疾病に拡大されました。

また、平成27年7月から332疾病に拡大されました。

対象となる方は、障害者手帳をお持ちでなくても、必要と認められた障害福祉サービス等が受けられます。

### (2) こんなことに困っています

#### ① 外見から分かりにくい

疾病の症状や障害は様々で、外見からは分からない疾病も多いため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

#### ② 体調の変動が激しい

午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があります。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。また一日の中で疲れやすさや痛みを伴うことがあります。

### (3) こんな配慮をお願いします

#### ○ 負担をかけない対応を心がける

症状や体調に応じて、対応してほ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す。

#### ○ 「外見からはわかりにくい障害」があることを理解しましょう

難病には症状や障害の程度が外見からはわかりにくい疾病が多く、周りから理解されず苦しんでいる方がいることを知りましょう。



## **(4) 配慮の主な例**

### **労働者の募集・採用、採用後の配慮**

- 面接時間について、体調に配慮すること。
- 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。
- 仕事の手順等をことばで説明するだけでなく、図や絵を活用して作業手順をわかりやすく示した業務マニュアルを作成すること。
- 出退勤時刻や休暇、休憩などに関して通院や体調に配慮すること。
- 業務の優先順位や目標、スケジュールを明確にし、指示を一つずつ出すなどの工夫を行うこと。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、業務指導や各種相談に関する担当者を定めること。
- 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、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こと。

### **学校での配慮**

- 校外学習等において、多機能トイレがある場所を選定するなど、学校生活において障害のある児童や生徒が活動しやすい環境を整えること。
- 服薬の意味と定期的な服薬の必要性を理解すること。
- 学校生活を送る上で必要な生活規制や支援を明確にするとともに、急な病状の変化に対応できるように校内体制を整備すること。
- 医療的ケアが必要な場合には看護師等、医療関係者との連携を図ること。
- 入院等による学習空白を考慮した学習内容に変更・調整すること。
- 医療機関への搬送や必要とする医療機関からの支援を受けることができるようにするなど、病気に応じた支援体制を整備すること。

## 14 身体障害者補助犬

### 身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。



### 補助犬の種類

#### ○ 盲導犬

目の見えない人、見えにくい人が街なかを安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。

#### ○ 介助犬

手や足に障害のある人の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行ないます。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

#### ○ 聴導犬

音が聞きこえない、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さまざま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

### **補助犬の受け入れ施設の方へ**

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

### **その他**

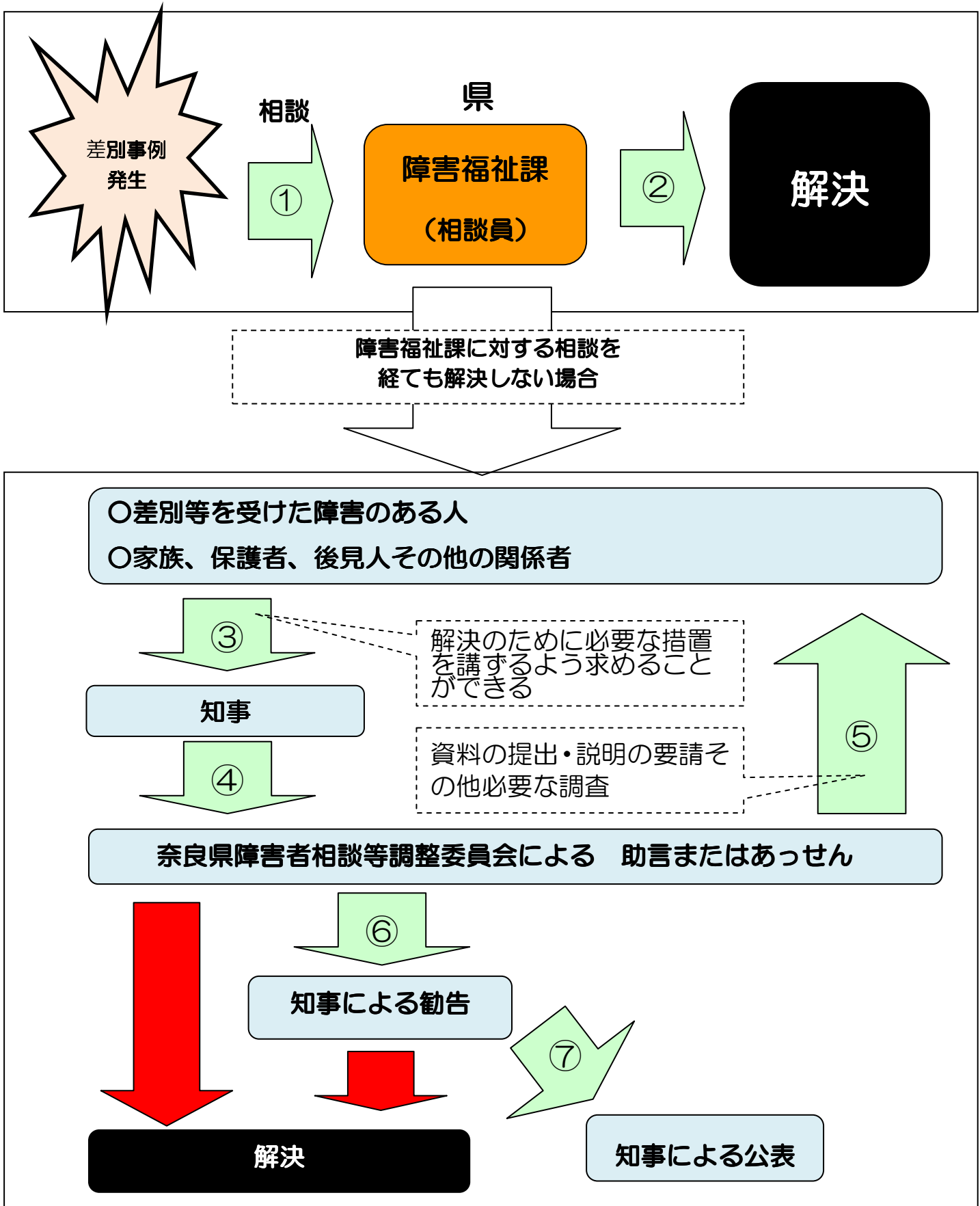
- 工作中的補助犬には、話しかけたり、勝手にさわったりして気を引く行為をしないようにしましょう。
- 補助犬に食べ物や水を与えないようにしましょう。ユーザーは与える食事の量や水の量、時刻をもとに犬の排泄や健康を管理しています。
- 補助犬の写真を勝手に撮らないようにしましょう。写真を撮りたい場合は、ユーザーに確認しましょう。

## Ⅳ 相談体制と助言又はあっせんの仕組み

条例では、誰でも不利益な取扱いや合理的な配慮の不提供に関する相談をすることができる仕組みになっています。

また、障害を理由とした不利益な取扱い等の個別の事案が生じた場合、罰則を設けて対処するのではなく、まずは県障害福祉課が中立・公平な立場で相談を受け、相談員を交えた話し合い等を通じて、事案の当事者同士が相互に理解を深める中で解決を図っていくことを目指しています。

◎イメージ図



- ① 障害のある人だけでなく、誰でも不利益な取扱いや合理的な配慮の不提供に関する相談を障害福祉課に配置する相談員に相談することができます。
- ② 相談員は、解決に向けた相談・支援を行います。

相談員は相談者の相談を傾聴し、中立・公平な立場で相談者がどういった解決を望まれているのかを確認します。相談内容については、多岐にわたり、その対応も相談者の話を聞くことによって解決するものから、関係当事者間の調整を要するものまで様々であることが想定されます。

  - 相談者が相手方との間の調整を希望しない相談や、相談員が話を聞くことで解決する相談については、相談者に対して助言等を行います。
  - 相談者が相手方との間の調整を希望される場合は、相手方にも事実確認を行い、双方の事情等を総合的に検討して、双方に対して助言等を行います。
- ③ 相談員に対する相談を経ても解決しない場合、差別等を受けた障害のある人、家族、保護者、後見人その他の関係者は、知事に対して解決のために必要な措置を求めすることができます。
- ④ 上記の必要な措置の求めがあった場合、知事は、助言又はあっせんのないと認める場合等を除き、奈良県障害者相談等調整委員会（以下「調整委員会」という。）に、助言又はあっせんを行わせます。
- ⑤ 調整委員会は、関係当事者に対して、資料の提出や説明の要請その他必要な調査を行い、解決に必要なあっせん案を作成し、関係当事者に提示します。
- ⑥ 知事は、関係当事者が調整委員会による調査を正当な理由無く拒んだりした場合などには、関係当事者に対し勧告することができます。
- ⑦ 勧告を受けたにも関わらず、関係当事者が正当な理由なく勧告に従わない場合には、知事はその旨を公表することができます。

## 市町村との連携

県で相談窓口を設置しますが、それにより市町村に相談ができなくなるということではありません。これまで市町村に相談されていた方は引き続き市町村に相談されても結構ですし、県に相談していただいても構いません。

相談できる窓口が新たに一つ増えたとイメージしてください。

障害のある人に対する理解を広げ、差別をなくすための取組みを進めるには、住民に最も身近な自治体である市町村の役割が重要です。

市町村が、差別をなくすための取組を実施する場合、県は連携し、また、市町村から県に支援の要請があった場合には、情報提供や技術的助言等、必要な支援を行います。

県と市町村が連携を取り合って、障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくりを目指します。

## おわりに

条例の理念を実現していくには、県民及び事業者のみなさま一人ひとりの障害に対する理解と適切な配慮が不可欠であり、障害を理由とする差別と解される事例についても、お互いの意思疎通の不足や理解の不足によるものも多いと思われます。

県民、事業者及び障害のある人等が歩み寄って理解を深めていくことが、差別解消の第一歩になると考えます。

県民及び事業者等のみなさまには、障害及び障害のある人に対する関心と理解を深めていただき、県及び市町村が実施する障害を理由とする差別の解消等の推進に積極的に協力をお願いします。

障害のある人もない人も、ともに安心して幸せに暮らすことができる奈良県をつくりましょう。